



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN NIKAH DAN RUJUK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA DI
KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) PADA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TANA TIDUNG**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

PUJI RAHAYU

NIM. 501575132

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2019

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY OF MARRIAGE AND RECONCILIATION TO THE USER COMMUNITY'S SATISFACTION IN RELIGIOUS AFFAIRS OFFICE (KUA) IN THE MINISTRY OF RELIGION OFFICE, TANA TIDUNG REGENCY

Puji Rahayu

pujirahayoektt@gmail.com

The implementation of Religious Affairs Office (KUA) quality in the Ministry of Religion Office, Tana Tidung Regency has not been maximal due to several factors including: the lack of ability of KUA officials and staffs in understanding and translating duties and roles of KUA. This concerns the problem of qualification and competence of its Human Resources (HR). The lack of availability of facilities and infrastructure which support the duties and roles of KUA is caused by the limited budget, so the management and services of KUA cannot be run properly. The ability of understanding, adapting, interacting, and collaborating with society is related to communication with outsiders (inter-sectoral) and problem of surrounding community environment that should support the duties and services of KUA. The purpose of this study is to analyze and prove the effect of service quality to the community's satisfaction in Religious Affairs Office (KUA) in Ministry of Religion Office, Tana Tidung Regency, partially and simultaneously. The type of this study is included in the explanatory study. The population was all public communities who used services of Religious Affairs Office (KUA) in the Ministry of Religion Office, Tana Tidung Regency, in which during years of 2015-2017, the service users of Religious Affairs Office (KUA) in the Ministry of Religion Office, Tana Tidung Regency, were 216 people. The amount of this study sample was 68 people. The sampling technique was conducted with purposive sampling technique. The result of study showed that variables of tangible, responsiveness, reliability, assurance and empathy partially had significant effect to the KUA service user community's satisfaction in the Ministry of Religion, Tana Tidung regency. Overall, those variables influenced the service user community's satisfaction in KUA in the Ministry of Religion Office, Tana Tidung Regency. However, from those five variables, the most dominant variable which influenced the service quality of KUA in the Ministry of Religion, Tana Tidung Regency, was variable of empathy, because the high empathy from KUA officers in the Ministry of Religion Office, Tana Tidung Regency, would increase the community's satisfaction. Whereas the four variables: tangible, responsiveness, reliability, assurance were supporting factors in achieving community service satisfaction.

Key words: *The service quality, tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy, community's satisfaction*

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS LAYANAN NIKAH DAN RUJUK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) PADA
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TANA TIDUNG

Puji Rahayu
pujirahayoektt@gmail.com

Pelaksanaan layanan Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung belum maksimal, karena beberapa faktor antara lain : kemampuan pejabat dan staf dalam memahami dan menerjemahkan tugas dan perannya masih kurang. Hal ini menyangkut masalah kualifikasi dan kompetensi sumber daya manusianya. Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung tugas dan peran KUA masih kurang memadai karena terbatasnya anggaran, sehingga manajemen dan pelayanan belum dapat dijalankan secara baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di KUA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Jenis penelitian ini termasuk ke dalam penelitian *explanatory* atau penelitian penjelasan. Populasinya adalah seluruh masyarakat umum yang menggunakan jasa layanan dari KUA Kabupaten Tana Tidung, selama tahun 2015-2017 sebanyak 216 orang dengan sampel sebanyak 68 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Secara keseluruhan variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Akan tetapi dari kelima variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas layanan adalah variabel *emphaty*, karena dengan adanya *emphaty* yang tinggi dari pegawai maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Sedangkan keempat variabel yaitu: *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, merupakan faktor pendukung dalam mencapai kepuasan pelayanan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas layanan, *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, kepuasan masyarakat

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan Nikah dan Rujuk Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kantor Urusan Agama (KUA) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung” adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tarakan, 26 Oktober 2018

Yang menyatakan,



PUJI RAHAYU

NIM. 501575132

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER

Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Layanan Nikah dan Rujuk Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kantor Urusan Agama
(KUA) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana
Tidung

Penyusun TAMP : Puji Rahayu

NIM : 501575132

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal :

Menyetujui,

Pembimbing II,

Pembimbing I,

Dr. Tri Darmayanti, M.A
NIP. 19600410 198903 2 001

Dr. Sofjan Aripin, M.Si
NIP. 19660619 199203 1 002

Penguji Ahli,

Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., MA
NIP. 19720710 199803 2 001

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial,
Dan Politik,

Dekan Fakultas Hukum,
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Dr. Darmanto, M. Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Dr. Sofjan Aripin, M.Si
NIP. 19660619 199203 1 002

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PENGESAHAN

NAMA : Puji Rahayu
NIM : 501575132
PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik
JUDUL TAPM : Pengaruh Kualitas Layanan Nikah dan Rujuk Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kantor Urusan Agama (KUA) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

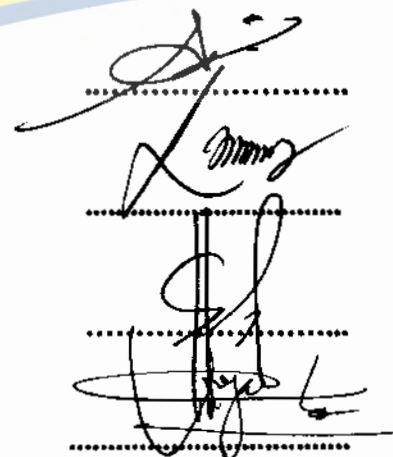
Hari / Tanggal : Jum'at/ 30 November 2018

Waktu : 15.00 Wite

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji :
Dr. Agus Santoso, MLSi
Penguji Ahli :
Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA
Pembimbing I :
Dr. Sofjan Aripin, M.Si
Pembimbing II :
Dr. Tri Darmayanti, MA



MOTTO

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap"
(Qs. Al-Insyirah : 6-8)

"Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri"
(Ar-Ra'd : 11)



PERSEMBAHAN

Tesis ini merupakan bentuk ungkapan syukurku kepada Allah Swt. dan ungkapan terima kasih kepada kedua orang tua & Bapak Ibu Ngawi (Bp. Suharno, M.Si. dan - bunda Rini, S.pd), kepada Bapak-Ibu mertua serta kepada suami tercinta Abdul Jalil, S.Pd.I., ananda ku Muammar Firza Albiruni dan Muaamar abiy Elsyraj dan calon babyku serta keluarga besarku dan teman-teman seangkatan, Keluarga besar Kantor Kementerian Agama Kab. Tana Tidung dan tak lupa almamaterku Universitas Terbuka UPBJ Kota Tarakan...terima kasih atas motivasi dan inspirasi yang diberikan dalam hidupku....

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penyusunan tesis ini dapat diselesaikan. Tesis ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Nikah dan Rujuk Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Di Kantor Urusan Agama (KUA) Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung”. Penulis juga menyadari tanpa bantuan berbagai pihak tidak mungkin tesis ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu perkenankan penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tulus kepada :

1. Rektor Universitas Terbuka yang telah memberikan kesempatan kepada kami menyelesaikan pendidikan pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik
2. Dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka
3. Kepala Pusat Pengelola Program Pascasarjana Universitas Terbuka
4. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed, selaku Ketua Bidang Ilmu Administrasi Program Magister Administrasi Publik
5. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, M.A selaku Dosen Penguji Ahli, yang telah memberikan masukan dan koreksinya demi penyempurnaan tesis ini.
6. Bapak Dr.Milwan, S.Sos., M.Si selaku Kepala Universitas Terbuka Tarakan
7. Dr. Sofjan Arifin, M.Si dan Ibu Dr. Tri Darmayanti, M.A selaku pembimbing yang telah memberikan perhatian dan dorongan melalui bimbingan dan saran dalam menyelesaikan tesis ini.

8. Bapak Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung yang telah memberikan izin belajar untuk mengikuti Program Pascasarjana di Universitas Terbuka
 9. Kepala KUA Kecamatan Sesayap, Sesaya Hilir dan Tana Lia yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di KUA
 10. Terima kasih penulis ucapkan kepada suami Abdul Jalil dan ananda Muammar Firza Albiruni dan Muammar Abiy Elsyiraj, Ayah dan Ibunda tercinta yang tak henti-hentinya berdoa dan memberikan motivasi kepada penulis.
 11. Rekan-rekan seperjuangan Para Mahasiswa Pascasarjana UT yang tidak dapat satu persatu penulis cantumkan namanya pada kesempatan ini, terima kasih atas kerjasama dan dukungannya dalam menyelesaikan tesis ini
 12. Teman-teman keluarga besar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung atas bantuan, semangat dan motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini
- Sebagai ucapan terima kasih dan penghargaan penulis kepada seluruh pihak yang telah memberikan dorongan, baik moril maupun spiritual, hanyalah doa mudah-mudahan Allah SWT. memberikan balasan dan semoga tesis ini bermanfaat bagi pembacanya.

Penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan pengetahuan penulis, maka itu dengan segala kerendahan hati penulis memohon segala kritik dan saran demi perbaikan hasil penelitian ini. Terima Kasih.

Tarakan 26 Oktober 2018



Puji Rahayu



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

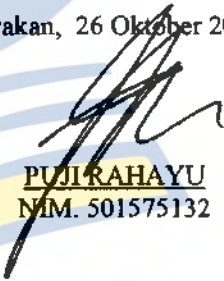
Nama : Puji Rahayu
NIM : 501575132
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Tempat Tanggal Lahir : Ngawi, 18 Agustus 1982
Riwayat Pendidikan :

- Lulus SD di SDN Tulakan V pada tahun 1995
- Lulus SMP di MTsN Ketanggung pada tahun 1998
- Lulus SMA di SMK 1 Ngawi pada tahun 2001
- Lulus S1 di Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tahun 2004

Riwayat Pekerjaan :

- Tahun 2009 s/d 2015 sebagai staff di KUA Kec. Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung.
- Tahun 2015 s/d sampai sekarang sebagai staff di Kantor Kementerian Agama Kab. Tana Tidung

Tarakan, 26 Oktober 2018


PUJI RAHAYU
NIM. 501575132

DAFTAR ISI

ABSTRACK	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO DAN LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	17
1. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	17
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
c. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	22
d. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	24
e. Model Kualitas Pelayanan.....	26
f. Indikator Kualitas Pelayanan	28
2. Kepuasan Masyarakat (<i>Customer Satisfaction</i>).....	30
a. Pengertian Kepuasan Masyarakat	30

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	33
c. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	36
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	38
B. Penelitian Terdahulu	39
C. Kerangka Berfikir.....	46
D. Operasional Konsep	49
E. Hipotesis	50
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	52
B. Operasional Variabel Penelitian.	43
C. Subjek Penelitian.....	56
1. Populasi	56
2. Sampel	56
D. Instrumen & Desain Kuesioner	58
E. Prosedur Pengambilan & Pengumpulan Data.....	58
F. Uji Kualitas Data.....	58
1. Uji Validitas	58
2. Uji Reliabilitas	59
G. Teknik Analisis Data.....	60
1. Uji Asumsi Klasik	60
2. Analisis Regresi Linier Berganda	62
3. Koefisien Determinasi (R^2)	63
4. Uji t	63
5. Pengujian Secara Simultan	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Kabupaten Tana Tidung	65
1. Kantor Urusan Agama Kecamatan Sesayap	66
2. Kantor Urusan Agama Kecamatan Sesayap Hilir.....	68

3. Kantor Urusan Agama Kecamatan Tana Lia	71
B. Analisis Deskripsi	74
1. Karakteristik Responden	74
a. Jenis Kelamin Responden	74
b. Usia Responden	75
c. Tingkat Pendidikan Responden	76
d. Pekerjaan Responden	76
2. Deskripsi Variabel Penelitian	77
1. Tanggapan Responden terhadap variabel Tangibel ...	77
2. Tanggapan Responden terhadap variabel Responsiveness	78
3. Tanggapan Responden terhadap variabel Reliability..	80
4. Tanggapan Responden terhadap variabel Assurance..	81
5. Tanggapan Responden terhadap variabel Emphaty ...	82
6. Tanggapan Responden terhadap variabel kepuasan masyarakat	84
3. Pengujian Instrumen Penelitian	85
1. Uji Validitas	85
2. Uji Reliabilitas	87
C. Uji Prasyarat Analisis	87
a. Uji Normalitas	87
b. Uji Autokorelasi	88
c. Uji Multikolinieritas	89
d. Uji Heterokedastisitas	90
D. Hasil Penelitian dan Pembahasan	92
1. Analisis Regresi Linier Berganda	92
2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	94
3. Uji Parsial (Uji t)	95
4. Pengujian secara Simultan (Uji F)	99
5. Pembahasan	101

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	125
B.	Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN	130

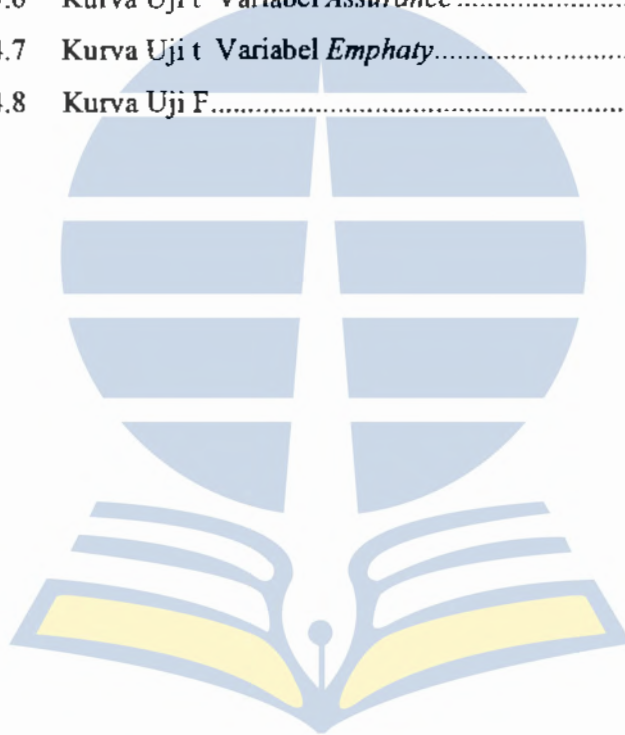


DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	62
Tabel 4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden	63
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Tangible</i>	63
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	65
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	66
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	68
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Emphaty</i>	69
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	76
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolonieritas	77
Tabel 4.16 Analisa Regresi Linier Berganda	80
Tabel 4.17 Analisis Koefisien Determinasi	81
Tabel 4.18 Hasil Uji t	82
Tabel 4.19 Hasil Uji F	86

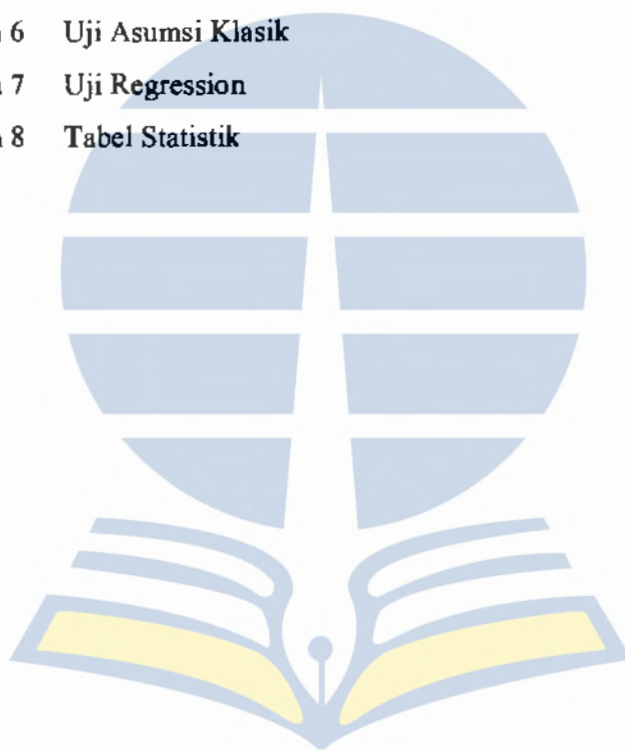
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Kurva Uji Autokorelasi.....	81
Gambar 4.2	Hasil Uji Hetoskedastisitas.....	83
Gambar 4.3	Kurva Uji t Variabel <i>Tangible</i>	88
Gambar 4.4	Kurva Uji t Variabel <i>Responsiveness</i>	88
Gambar 4.5	Kurva Uji t Variabel <i>Reliability</i>	89
Gambar 4.6	Kurva Uji t Variabel <i>Assurance</i>	90
Gambar 4.7	Kurva Uji t Variabel <i>Emphaty</i>	90
Gambar 4.8	Kurva Uji F.....	92



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi Data Penelitian
Lampiran 3	Karakteristik Responden
Lampiran 4	Frekuensi Jawaban Responden
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lmpiran 6	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 7	Uji Regression
Lampiran 8	Tabel Statistik



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah membawa konsekuensi besar dalam penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan Kewenangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terbagi jelas dalam undang-undang tersebut, baik dalam pelaksanaan urusan layanan yang bersifat sentralisasi, desentralisasi maupun dekonsentrasi.

Presiden Republik Indonesia telah memberikan tugas pokok kepada Kementerian Agama berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 untuk menyelenggarakan urusan di bidang keagamaan dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Tugas tersebut harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, efektif, efisien, dan akuntabel. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung berada di bawah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara, yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Agama Republik Indonesia. Keputusan Menteri Agama (KMA) No. 373 pasal (1). Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama dalam lingkup wilayah Kabupaten Tana Tidung berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan peraturan perundang-undangan (KMA No.373 tahun 2002 pasal 2).

Kabupaten Tana Tidung memiliki jumlah penduduk yang semakin bertambah seiring dengan berjalannya waktu. Pertambahan tersebut tidak hanya disebabkan faktor alami pertumbuhan penduduk yakni kelahiran dan kematian tetapi juga faktor lain yang tidak kalah pentingnya yakni migrasi. Secara demografi penduduk Kabupaten Tana Tidung pada tahun 2017 sebanyak 24.497 jiwa, dengan luas wilayah keseluruhan 4.828,58 km². Dengan rincian jumlah penduduk berdasarkan agama pada Tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1.
Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Perkecamatan

NO	KECAMATAN	ISLAM	PROTESAN	KATOLIK	BUDHA	HINDU	KONGHUCU
1	Sesayap	8330	1361	712	26	3	0
2	Sesayap Hilir	6353	86	204	0	0	0
3	Tana Lia	1252	737	610	0	0	0
4	Betayau	149	849	397	0	0	0
5	Muruk Rian	3245	81	102	0	0	0
Jumlah		19.329	3.114	2.025	26	3	0

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kab. Tana Tidung Tahun 2017

Perpindahan penduduk dari luar daerah kabupaten Tana Tidung misalnya Sulawesi, Jawa bahkan Malaysia, disatu sisi berdampak positif terhadap pembangunan yang ada di Kabupaten Tana Tidung akan tetapi disisi lain menimbulkan dampak yang negatif salah satunya adalah makin bertambahnya angka pernikahan dini dan bertambahnya angka pasangan yang belum memiliki huku nikah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang pertama, masyarakat yang berasal dari daerah Sulawesi dan Malaysia rata-rata tidak memiliki KTP,

kedua masih banyak yang melakukan perkawinan dibawah tangan, sehingga hal ini menimbulkan perceraian.

Data Nikah Cerai dan Rujuk (NCR) yang ada di Kabupaten Tana Tidung tahun 2017 :

Tabel 1.2
Data Nikah Cerai dan Rujuk di Kabupaten Tana Tidung

NO	NAMA KECAMATAN	JUMLAH PERNIKAH	JUMLAH CERAI	JUMLAH RUJUK	DATA YANG TDK PUNYA BUKU NIKAH
1	Sesayap	33	11	1	23
2	Sesayap Hilir	23	5	1	30
3	Tana Lia	12	1	0	25
Jumlah		68	17	2	78

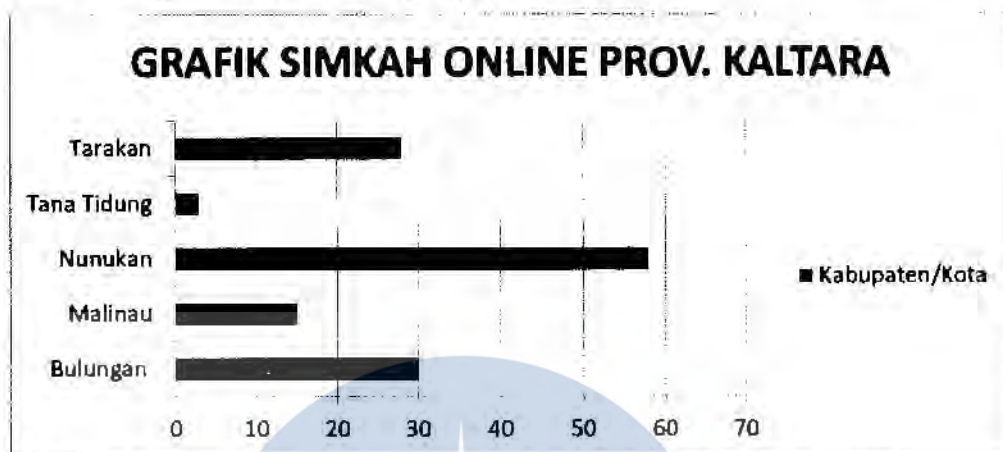
Sumber : Data NCR Kantor Kementerian Agama Kab. Tana Tidung Tahun 2017

Data pada table 1.2 tersebut di atas diambil dari data yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tidung dibagian Bimbingan Masyarakat (Bimas) Islam. Akan tetapi tidak hanya itu saja masih banyak data-data yang belum tercatat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.

Berdasarkan data-data di atas peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang “Pengaruh Kualias Layanan Nikah dan Rujuk terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna di Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung” dan lokasi penelitian, peneliti lakukan disekuruh KUA yang ada di Kabupaten Tana Tidung dengan alasan pertama, KUA tersebut belum pernah dijadikan sebagai objek penelitian, kedua masih banyak permasalahan-permasalahan yang ada di Kabupaten Tana Tidung,

ketiga berdasarkan grafik simkah online Provinsi Kalimantan Utara Kabupaten

Tana Tidung menempati urutan yang terendah yaitu :



Sumber : Data Simkah Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2018

Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelayan masyarakat mempunyai fungsi yang meliputi tiga hal yang pertama sebagai pelaksana kebijakan publik, kedua sebagai pelayan publik, ketiga fungsi Aparatur Sipil Negara adalah sebagai perekat dan pemersatu bangsa. ASN melakukan perannya sebagai aparatur pemerintah dengan memberi pelayanan publik kepada masyarakat, sebagaimana yang dilaksanakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Berkaitan dengan pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi yang diberikan oleh ASN di kantor Kementerian Agama salah satunya adalah berupa pelayanan administrasi seperti pelayanan nikah, pendaftaran wakaf, pengelolaan zakat, pelayanan haji dan pelayanan administrasi lainnya. Dalam perannya ASN sebagai perencana, pengawas dan penyelenggara pemerintahan umum melalui pelaksanaan pelayanan publik, di Kantor Kementerian Agama dituntut memberikan kinerja yang baik dalam

melaksanakan tugas, layanan kepada masyarakat yang datang di kantor Kementerian Agama.

ASN dituntut untuk memberikan kinerja dengan produktivitas yang baik dalam memberikan pelayanan, memberikan kualitas pelayanan yang baik dan prima, dimana ASN responsive dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan bertanggung jawab atau ada pertanggung jawaban (akuntabel) terhadap tugas dan fungsinya serta hasil pencapaian yang telah dilaksanakannya.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan kenyamanan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama Republik Indonesia, dan sebagaimana ditegaskan dalam Keputusan Menteri Agama No. 517 Tahun 2001 Tentang Penataan Organisasi KUA Kecamatan, tugas (KUA) adalah melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten dan Kota dibidang Urusan

Agama Islam dalam wilayah kecamatan. Dalam pelaksanaan sebagian tugas dimaksud, KUA berfungsi menyelenggarakan statistik dan dokumentasi, menyelenggarakan surat menyurat, kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga KUA Kecamatan; dan melaksanakan pencatatan nikah, rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan peraturanperundang-undangan yang berlaku dan bahkan dalam perkembangan terakhir pelaksanaan manasik haji pun dilaksanakan oleh KUA.

Strategi peran dan fungsi menjadikan KUA sebagai unit terdepan dari Kementerian Agama Republik Indonesia pada tingkat kecamatan yang bersinggungan langsung dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan dibidang keagamaan dan citra Kementerian Agama akan sangat dipengaruhi oleh citra KUA dimasyarakat. Sebagai salah satu ukuran penetapan indeks integritas Kementerian Agama. Beban berat bagi Direktorat Jenderal Bimas Islam untuk mencari solusi sekaligus memajukan dan mengoptimalkan peran dan fungsi KUA karena harus berjalan beriringan semakin bertambah dengan mencuatnya temuan kasus gratifikasi dan pungli yang dilakukan oleh oknum pegawai KUA sehingga menjadi dasar Raport Merah Layanan KUA sebagaimana hasil survey KPK pada Tahun 2014.

Jumlah ASN di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung seluruhnya berjumlah 14orang. Terdiri dari pegawai yang bertugas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung sebanyak 11orang, KUA

kecamatan dan tenaga honorer berjumlah 15 orang, yang terdiri dari 12 orang bertugas di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dan 3 orang bertugas di KUA kecamatan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung terdiri dari 4 (empat) bidang atau seksi, yang pertama adalah bidang Sekretaris Jendral atau biasa disingkat dengan Sekjen, kedua bidang Pendidikan Islam (Pendis), ketiga bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) dan keempat adalah bidang Bimbingan Masyarakat (Bimas) Islam, dimana bidang bimbingan Masyarakat (bimas) Islam membawahi 3 (tiga) KUA yaitu KUA Kecamatan Sesayap, KUA Kecamatan Sesayap Hilir dan KUA Kecamatan Tana Lia.

Adapun tugas, kedudukan dan fungsi KUA sebagai realisasi terhadap Keputusan Presiden Republik Indonesia, No. 44 dan 45 tahun 1974 khususnya untuk Kementerian Agama, maka diterbitkan Keputusan Menteri Agama No. 18 tahun 1975, Jo. Instruksi Menteri Agama nomor 1 tahun 1975 tentang Susunan Organisasi Kementerian agama. Dalam Keputusan Menteri Agama tersebut, pada pasal 717 menyebutkan bahwa Kantor Urusan Agama di Kecamatan mempunyai tugas untuk melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian agama di Kabupaten/kota yaitu melakukan sebagian tugas pembangunan di bidang agama dalam wilayah Kecamatan di bidang Urusan Agama Islam. Untuk melaksanakan tugas tersebut, pada pasal 718 disebutkan fungsi KUA sebagai berikut;

1. Menyelenggarakan surat-menyurat, mengurus surat, kearsipan, pengetikan dan rumah tangga Kantor Urusan Agama.
2. Melaksanakan pencatatan Nikah dan Rujuk bagi masyarakat setempat yang beragama Islam, pembinaan kemasjidan, ZIS, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pembinaan keluarga sakinah, penanganan lintas sektoral, penyelenggaraan manasik haji dan pusat informasi haji tingkat

kecamatan, pembinaan produk halal, hisab rukyat dan kemitraan umat sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam dan berdasarkan aturan yang berlaku.

Perkembangan selanjutnya guna menjaga eksistensi KUA Kecamatan, maka diterbitkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, dimana KUA berkedudukan di wilayah Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Kementerian agama Kabupaten yang dikoordinasi oleh Kepala Seksi Urusan Agama Islam/Bimas Islam/Bimas dan Kelembagaan Agama Islam dan dipimpin oleh seorang Kepala, yang tugas pokoknya melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian agama Kabupaten/Kabupaten di bidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan.

Eksistensi KUA Kecamatan sebagai institusi pemerintah dapat diakui keberadaannya, karena memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan bagian dari struktur pemerintahan di tingkat Kecamatan. Di era reformasi dan transparansi seperti sekarang ini muncul sebuah paradigma dan tuntutan baru dari masyarakat tentang pelaksanaan tugas KUA sebagai pelayan publik yang mengarah pada perbaikan dan penyempurnaan pelayanan yang lazim dikenal dengan istilah pelayanan prima. Dalam hal perbaikan dan penyempurnaan pelayanan ini telah disikapi dan disambut baik pemerintah dan didukung oleh seluruh pimpinan dan segenap jajaran dilingkungan Kementerian Agama dengan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan dalam melaksanakan tugas.

KUA merupakan unit pelaksana dari Kantor Kementerian Agama Kab. Tana Tidung, yang mana segala kegiatan disesuaikan dengan situasi dan kondisi di Wilayah Kecamatan. KUA Kecamatan secara struktural dan fungsional merupakan bagian dari instrument pemerintah yang dalam melaksanakan tugasnya tidak lepas dari kerja sama dan koordinasi dengan instansi terkait yang ada di wilayah Kecamatan. Kepala KUA selain bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas di atas, juga harus menjalankan tugas karena jabatannya, diantaranya sebagai :

1. Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf;
2. Koordinator UPZ wilayah kecamatan;
3. Wali Hakim dari calon mempelai perempuan yang tidak mempunyai wali nasab.
4. Pembina dari beberapa lembaga sosial/keagamaan seperti MUI, LPTQ, DMI dan lain-lain

Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada KUA baik itu di Kecamatan Sesayap, Kecamatan Sesayap Hilir maupun di Kecamatan Tana Lia jumlah personilnya masing-masing KUA hanya terdiri dari 2 (dua) orang yaitu Kepala KUA dan 1 (satu) staf tenaga honorer, hal ini berdampak pada layanan maupun menyelesaikan tugas-tugas kantor yang sangat banyak hanya dilakukan oleh dua orang saja, sementara dalam KUA Kecamatan rata-rata pelayanan pertahunnya mencapai sekitar 1.200 pelayanan. Pekerjaan yang harus diselesaikan KUA mencakup berbagai macam bidang bukan hanya sekedar pernikahan saja, misalnya masalah pernikahan, zakat, wakaf, ibadah, Peringatan

Hari Besar, masalah organisasi Islam (LPTQ, PHBI, BKPRMI dll), sehingga dengan terbatasnya personil di KUA Kecamatan maka hal tersebut tidak bisa dilakukan dengan maksimal. Misalnya : dalam bidang wakaf didapatkan data kurang akurat dan dalam bidang organisasi masih kurang adanya koordinasi.

Kurangnya *skill* (Keahlian khususnya bidang IT) serta latar belakang pendidikan yang kurang memadai di KUA Kabupaten Tana Tidung. Banyak sekali aplikasi-aplikasi yang harus dikuasai antara lain SIMBI (Sistem Informasi Bimas Islam) yang terdiri dari Simkah (Sistem Informasi Nikah), Siwak (Sistem Informasi Wakaf), Simas (Sistem Informasi Masjid), Simponi (Sistem Informasi PNPB online) dll, yang harus dikuasai oleh pegawai KUA, yang paling penting masalah simkah karena setiap pernikahan berkas harus sudah terinput dalam simkah dan buku nikah harus dalam bentuk tulisan komputer, sehingga dalam penerapannya tidak semua KUA menerapkan aplikasi tersebut. Selain itu pada masing-masing KUA tidak ada satupun tenaga khusus yang ahli dalam bidang IT atau tenaga yang khusus menangani simkah, begitu juga kurangnya sarana dan prasarana pendukung (kantor, balai nikah, lemari arsip serta printer simkah) yang masih belum memadai.

KUA Kecamatan Sesayap kondisi riilnya sudah memiliki bangunan sendiri akan tetapi masih belum memadai karena belum mempunyai balai nikah yang seharusnya standar dari KUA adalah dengan disertai adanya balai nikah. KUA Kecamatan Sesayap ini membawahi dua Kecamatan yaitu Kecamatan Sesayap, Kecamatan Muruk Rian dan Kecamatan Betayau, akan tetapi sebagian satu desadibawah naungan KUA Kecamatan Sesayap Hilir. Sedangkan sarana dan

prasarana di KUA Kecamatan Sesayap untuk layanan internet dan printer simkah sudah ada yang dapat menginput data nikah secara online sekaligus dapat mencetak buku nikah melalui printer simkah.

KUA Kecamatan Sesayap Hilir membawahi 8 (delapan) desa yaitu Desa Sesayap, desa Sepala Dalung, desa Sengkong, desa Bandan Bikis, desa Bebatu Supa dan desa Menjelutung, dan membawahi sebagian Kecamatan Betayau yaitu desa Buong Baru. KUA Kecamatan Sesayap Hilir sampai sekarang belum mempunyai bangunan sendiri, sehingga harus menumpang dengan Kantor Kecamatan dan mendapat satu ruangan dengan fasilitas yang serba terbatas. Adapun sarana dan prasarana di KUA Kecamatan Sesayap Hilir ini untuk masalah jaringan internet dan printer simkah belum ada sehingga dalam pendaftaran dan penginputan data nikah masih bersifat manual, hal ini yang menyebabkan pelayanan KUA yang ada di Kecamatan Sesayap Hilir masih jauh dengan kata pelayanan prima.

KUA Kecamatan Tana Lia ini merupakan daerah yang susah dijangkau karena letak geografisnya, jarak dari ibukota Kabupaten Tana Tidung harus melalui transportasi laut. Di KUA Kecamatan Tana Lia membawahi tiga 3 desa yaitu desa Tanah Merah, desa Sambungan, dan desa Tengku Dacing. Sarana dan prasarana yang ada di KUA Tana Lia untuk gedung sudah ada yang statusnya merupakan pinjam pakai dari pemerintah daerah Kecamatan Tana Lia, akan tetapi masih belum memadai karena bangunannya yang sangat kecil dan belum memiliki balai nikah. Sedangkan jaringan internet yang ada di Kecamatan Tana Lia terkadang masih kurang bagus sehingga dalam pendaftaran dan penginputan data

nikah terkadang mengalami kendala, tetapi di KUA Kecamatan Tana Lia sudah diterapkan aplikasi Simkah walaupun belum maksimal.

Kurangnya dukungan anggaran pada KUA, untuk anggaran operasional KUA selama satu tahun yang hanya Rp.36 juta rupiah, seharusnya rata-rata dalam satu tahun membutuhkan anggaran sekitar Rp.40 juta rupiah, hal ini dirasa masih sangat kurang, mengingat di Kabupaten Tana Tidung ini ada beberapa daerah yang letak geografisnya sangat jauh dan harus ditempuh dengan jalur laut, sehingga dengan operasional yang hanya Rp. 36 juta rupiah untuk mengadakan pembinaan maupun sosialisasi ke desa-desa masih sangat kurang sehingga menyebabkan berbagai macam permasalahan misalnya kurangnya pemahaman masyarakat tentang ilmu agama dan kurangnya sosialisasi sehingga menyebabkan pergaulan bebas yang menyebabkan hamil diluar nikah, terjadinya pernikahan akan tetapi tidak bisa dilaksanakan karena masih hubungan sedarah, hal ini sering menimbulkan hal-hal yang kesannya kurang bagus untuk KUA, dianggap KUA tidak mau membantu, masalah pernikahan siri/dibawah tangan, masalah pernikahan dini/dibawah umur dan lain sebagainya.

Penataan administrasi antara lain penginputan data calon pengantin masih manual, pengarsipan yang masih belum rapi, pembuatan laporan yang sering terlambat dan terkait masalah kurangnya kelengkapan berkas perkawinan misalnya setiap orang atau masyarakat yang datang ke KUA seharusnya mendapat pelayanan yang baik, akan tetapi karena beberapa hal akhirnya tertolak dan orang pulang dengan kekecewaan, misalnya masyarakat yang ingin mendaftar nikah akan tetapi berkas tidak lengkap, berkas lengkap akan tetapi usia tidak cukup

karena berdasarkan Undang-Undang No 1 Tahun 1974 dijelaskan bahwa usia minimal pernikahan bagi perempuan adalah 16 tahun dan laki-laki 19 tahun, apabila kurang dari ketentuan tersebut maka harus ada surat dispensasi dari Pengadilan Agama, usia cukup dan berkas lengkap tapi tidak mengantongi akta cerai (janda atau duda), calon pengantin berdomisili dikecamatan setempat akan tetapi KTP dari luar daerah semua itu merupakan hambatan-hambatan yang dialami oleh KUA di Kabupaten Tana Tidung dalam hal pelayanan.

Indikasi masalah tersebut diatas disebabkan oleh indikator sebagai berikut :

1. Kemampuan pejabat dan staf KUA dalam memahami dan menerjemahkan tugas dan peran KUA masih kurang. Hal ini menyangkut masalah kualikasi dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) nya.
2. Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung tugas dan peran KUA masih kurang memadai karena terbatasnya anggaran, sehingga manajemen dan pelayanan KUA belum dapat dijalankan secara baik.
3. Kemampuan memahami, beradaptasi, dan berinteraksi, serta bekerjasama dengan masyarakat. Hal ini tentu menyangkut komunikasi dengan pihak luar (lintas sektoral) dan soal lingkungan masyarakat sekitar yang seharusnya mendukung dengan tugas dan pelayanan KUA
4. Secara struktur organisasi belum terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang seharusnya terdiri dari Kepala KUA, penghulu, penyuluh, Kemasjidan, dan Keluarga Sakinah sedangkan yang ada dilapangan terdiri dari 1 pegawai negeri

dan 1 tenaga honorer/staf. Adanya keterbatasan sumber daya tersebut, tentunya akan berdampak pada kualitas layanan yang berikan KUA.

Keempat hal tersebut sangat berpengaruh terhadap pelayanan KUA pada masyarakat sehingga terlihat kepuasan bagi masyarakat pada umumnya. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan kepuasan masyarakat dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN NIKAH DAN RUJUK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) PADA KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN TANAH TIDUNG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di depan, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana pengaruh kualitas layanan nikah dan rujuk yang meliputi variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat di KUA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah di depan, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh kualitas layanan nikah dan rujuk yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan masyarakat di KUA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat diklasifikasikan menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan obyek penelitian dan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peneliti lain untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

a. Bagi lokasi penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi KUA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat keputusan manajerial, khususnya bidang pelayanan publik.

b. Bagi Peneliti

Hasil ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang perilaku masyarakat, khususnya pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menilai pelayanan publik.

c. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi masyarakat umum yaitu memberikan informasi terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan KUA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2004:59).

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Untuk merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan (Rangkuti, 2009:34). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang

diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Begitu juga dengan pelayanan yang ada di KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dengan pemberian pelayanan yang baik maka akan berdampak terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa KUA tersebut.

Menurut Tjiptono (2004:70), kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang dideskripsikan dalam benaknya. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing (Lupiyoadi, 2006:76).

Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Nilai yang diberikan oleh pelanggan sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa. Dimana kualitas suatu produk jasa adalah sejauh mana produk jasa memenuhi spesifikasinya Hal ini senada dengan tujuan dari pelayanan KUA yaitu melayani dengan sepenuh hati kepada masyarakat serta

senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan agar para pelanggan yang memakai jasa KUA merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan (Gilbert dkk, 2004:124) Pelayanan KUA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung berusaha untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, karena kualitas layanan merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat dalam menghadapi persaingan dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan perkembangan KUA ke depan agar lebih baik.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Tujuh dimensi dasar dari kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut (Sunarto, 2006:244):

- 1) Kinerja, yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
- 2) Interaksi pegawai, yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
- 3) Keandalan, yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
- 4) Daya tahan, yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.
- 5) Ketepatan waktu dan kenyamanan, yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.
- 6) Estetika, yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.
- 7) Kesadaran akan merek, yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi pelanggan.

Dalam pelayanan sebuah organisasi atau kantor dibutuhkan sikap hormat dan ramah tamah bukan hanya dari pemberi jasa akan tetapi lebih kepada keduanya, agar hubungan antara pemberi dan penerima jasa sama-sama mendapatkan kepuasan. Begitu juga dengan kehandalan pemberi jasa sangat dibutuhkan terutama dalam pelayanan kepada pelanggan, keandalan dalam memberikan informasi maupun kehandalan dalam menyiapkan produk bagi pelanggan.

Menurut Parasuraman (1985) pelayanan yang bermutu dapat tercapai apabila pelayanan tersebut sesuai atau lebih baik dari harapan masyarakat dan sesuai dengan kemajuan zaman, harapan masyarakat dimaksud semakin meningkat. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap masyarakat. Teori ini sejalan dengan temuan empiris dari penelitian yang dilakukan oleh Muzahid dan Parvez (2009), Yunus *et al.*, (2009), Ahmed *et al.*, (2010), Anber and Shireen (2011), Akfian dan Ernawati (2012) dan Harianti, dkk (2014), dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Artinya bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan instansi maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggannya.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182), yaitu:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Kualitas produk sangat berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan sedangkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan terdiri dari tiga dimensi atau komponen utama yang terdiri dari (Nasution, 2004:47):

- 1) *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output yang diterima oleh pelanggan, yaitu:
 - a) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya: barga dan barang.
 - b) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa atau produk. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kearapihan hasil.
 - c) *Credence quality*, yaitu sesuatu yang sukar dievaluasi pelanggan, meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa.
- 2) *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- 3) *Corporate image*, yaitu yaitu profit, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Setiap organisasi atau instansi seharusnya mampu menciptakan produk unggulan dan senantiasa berinovasi terhadap produk yang dihasilkan, hal ini dimaksudkan untuk menarik minat pelanggan dan mendapatkan keuntungan yang lebih. Selain itu organisasi atau instansi harus mampu menjaga kualitas produk yang dihasilkan dan berusaha untuk mengevaluasinya agar kualitas produk dapat terjamin mutu dan kualitasnya.

c. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan

penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan.

Menurut Wolkins, dikutip dalam Saleh (2010:105) keenam prinsip tersebut terdiri atas:

- 1) **Kepemimpinan**
Manajemen puncak atau pimpinan berfungsi untuk mengarahkan organisasinya demi peningkatan kualitas produk.
- 2) **Pendidikan**
Semua karyawan perusahaan harus mendapatkan penekanan pendidikan mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional.
- 3) **Perencanaan Strategik**
Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- 4) **Review**
Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi.
- 5) **Komunikasi**
Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi.
- 6) **Total Human Reward**
Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. (dikutip dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41843/3/Chapter%20I.pdf>).

Prinsip-prinsip yang dikemukakan oleh Wolkins tersebut sangat cocok untuk diterapkan dalam organisasi ataupun perusahaan termasuk juga pada KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Seorang pemimpin atau manajemen puncak dalam hal ini adalah kepala KUA, sangat berperan penting dalam merencanakan program-program yang ada di KUA, serta harus mampu menjalin komunikasi baik itu komunikasi dalam intern Kantor maupun ektern,

maksudnya adalah kepala KUA harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan pemerintah daerah agar terjalin hubungan yang harmonis serta bersinergi.

Pemberian *reward* kepada karyawan ini sangat penting sekali untuk diterapkan, sebab dengan adanya pemberian hadiah bagi karyawan atau pegawai yang berprestasi maka akan menumbuhkan semangat dalam bekerja sehingga kualitas layanan yang ada di KUA semakin meningkat.

d. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010:106) antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Penampilan.
Pelayanan Kantor (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, tutur bahasa sopan dan ramah.
- 2) Tepat Waktu dan Janji.
Petugas pelayanan harus konsisten dengan apa yang diucapkan apabila berjanji dalam sehari selesai harus ditepati waktunya, jangan sampai ingkar janji.
- 3) Kesiediaan Melayani.
Konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- 4) Pengetahuan dan Keahlian.
Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian.
- 5) Kesopanan dan Ramah Tamah.
Pemberian pelayanan kepada masyarakat harus sama jangan membedakan suku, status ekonomidan kepangkatan seseorang
- 6) Kejujuran dan Kepercayaan.
Pelayanan harus transparan dan jujur, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya.
- 7) Kepastian Hukum.
Hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum.
- 8) Keterbukaan.
Setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan.

- 9) Efisien.
Efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- 10) Biaya.
Penentuan biaya secara wajar, transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 11) Tidak Rasial.
Pengurusan pelayanan dilarang membedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- 12) Kesederhanaan.
Prosedur pelayanan kepada masyarakat tidak berbelit-belit (dikutip dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41843/3/Chapter%20II.pdf>)

Unsur-unsur kualitas layanan yang dikutip oleh Saleh tersebut diatas sangat bagus untuk diterapkan dalam sebuah organisasi ataupun instansi. Dengan penampilan yang menarik, kemudian memberikan pelayanan secara ramah, cepat dan tepat serta tanpa membedakan suku, agama, status ekonomi masyarakat serta tanpa memungut biaya yang mahal, maka pelayanan yang diberikan akan berdampak positif terhadap pengguna layanan tersebut dan pengguna akan merasa nyaman sekaligus puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan di KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung harus memperhatikan berbagai macam karakteristik agar tercipta pelayanan prima, dimana karakteristik yang harus ada dalam sebuah pelayanan adalah pelayanan dilakukan dengan mudah dan cepat artinya sistem pelayanan harus didesain secara sederhana mudah dipahami baik oleh pelanggan ataupun karyawan itu sendiri, kemudian keterbukaan maksudnya adalah buat pelanggan merasa diperhatikan dan bekerja tanpa pamrih serta

terbuka dan komitmen dengan janji pelayanan yang telah dibuat, selanjutnya adalah responsif terhadap pelanggan dan memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan serta berusaha dekat dengan pelanggan dalam hal ini kepada masyarakat pengguna jasa.

e. Model Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Grongoos yang dikutip dalam Tjiptono (2005:261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

- 1) *Professionalism and Skills.*
Pengetahuan dan keterampilan dibutuhkan untuk memecahkan masalah secara professional (*outcomerelated criteria*).
- 2) *Attitudes and Behavior.*
Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa menaruh perhatian dan berusaha membantu memecahkan masalah secara spontan dan ramah.
- 3) *Accessibility and Flexibility.*
Penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah.
- 4) *Reliability and Trustworthiness.*
Pelanggan mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
- 5) *Recovery.*
Pelanggan berharap kepada penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.
- 6) *Reputation and Credibility.*
Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan.
(dikutip dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41843/3/Chapter%20II.pdf>).

Kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi atau kantor sangat penting untuk dijaga dan ditingkatkan, hal ini senada yang diungkapkan oleh Grongoos. Model pelayanan diatas sangat cocok sekali untuk diterapkan, akan tetapi kenyataan dilapangan berbeda dengan teori, banyak kejadian-kejadian yang tidak diinginkan oleh pelanggan, misalnya saja dalam pelayanan sering terjadi keterlambatan informasi sebaliknya juga penyedia jasa sudah melakukan hal yang terbaik dengan mempersiapkan aplikasi agar dapat diakses oleh masyarakat luas akan tetapi karena kekurangan pengetahuan dari masyarakat akhirnya aplikasi tersebut juga tidak maksimal dimanfaatkan. Sebagai contoh pelayanan haji sebenarnya tanpa datang ke Kantor Kementerian Agama masyarakat sudah bisa mengakses di rumah melalui laptop atau HP android.

KUA pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung para pegawainya berusaha untuk menerapkan apa yang diungkapkan oleh Grongoss tersebut, bahwa dalam sebuah pelayanan di KUA dibutuhkan *skill*, pengetahuan secara profesional serta dalam pelayanan dibutuhkan sikap sopan santun, integritas, berusaha memberikan kemudahan dalam pelayanan yang mana pelayanan dapat diakses dimanapun dan kapanpun, misalnya dalam bidang haji, seseorang tidak perlu harus datang ke KUA untuk melihat tahun keberangkatan, akan tetapi cukup mengakses dari rumah ataupun dimana saja dan bisa dilakukan melalui laptop, komputer bahkan dapat diakses melalui HP android.

f. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas *service* mengandung *tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi; *reliability*; kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat; *responsiveness*; kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat; *assurance*; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan; dan *emphaty*; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan (Parasuraman *et al.*, 1990:42).

Mengacu pada teori di atas, maka untuk kualitas pelayanan publik pada penelitian ini, dapat menggunakan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Dimensi *tangible* dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator : ruang tunggu pelayanan, loket pelayanan, dan penampilan petugas pelayanan. Dimensi *reliability* dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator : keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan. Dimensi *responsiveness* dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator : respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga, respon petugas pelayanan terhadap saran warga, dan respon petugas pelayanan terhadap kritikan masyarakat. Dimensi *assurance* dijabarkan menjadi indikator-indikator : kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan, dan kemampuan sosial petugas pelayanan. Dimensi *emphaty* dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator :

perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas, dan keramahan petugas pelayanan.

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
- 2) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 3) Mampu berkomunikasi.
- 4) Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 5) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 6) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
- 7) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pelayanan yang baik atau pelayanan prima dilakukan dengan cara memberikan pelayanan dengan sikap saling menghargai dan menghormati terhadap pelanggan atau dalam hal ini adalah masyarakat. Perlu kita sadari bahwa setiap orang ingin dihargai dan dihormati. Demikian pula pelanggan tentu saja ingin dihormati dan dihargai oleh pelayan atau pegawai. Dengan demikian, antara pegawai dan pelanggan hendaknya saling menghormati dan menghargai. Sikap saling menghargai dapat ditunjukkan oleh tutur bahasa yang baik, ekspresi wajah yang sopan, ramah dan simpatik, serta sikap yang bersahabat.

Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan oleh pegawai atau karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat dengan sikap menghargai adalah dengan menyapa pelanggan atau masyarakat yang baru datang dengan sikap dan tutur bahasa yang baik, ramah, sopan dan bersahabat, mendengarkan setiap

permintaan pelanggan atau masyarakat dengan sikap penuh perhatian dan penghargaan, menciptakan suasana yang menyenangkan dengan sikap simpatik, sopan santun dan ramah tamah, melayani pegawai atau pelanggan dengan sikap yang bijaksana tanpa memperhatikan latar belakang dan status sosial pelanggan atau masyarakat.

2. Kepuasan Masyarakat (*Customer Satisfaction*)

Kepuasan merupakan suatu tujuan yang harus dicapai instansi dalam memberikan pelayanan jasa maupun produk. Apabila instansi tidak mampu menciptakan kepuasan pada diri pelanggan, maka instansi tersebut akan ditinggalkan pelanggan. Teori kepuasan masyarakat pada penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Konsumen membentuk harapan atas nilai penawaran pemasaran dan membuat keputusan pembelian yang didasarkan pada harapan. Engel (1994:210) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu evaluasi purna beli terhadap alternatif yang dipilih memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan pelanggan. Peter dan Olsen (2002:243), mengkonsepsikan *satisfaction is defined as pleasureable fulfillment. That is, the consumer senses that consumption fulfills some need, desire, goal, or so forth and this fulfillment is pleasureable.*

Dengan demikian, kepuasan pelanggan terhadap pembelian tergantung pada kinerja nyata sebuah produk, relatif terhadap harapan pembeli. Seorang pelanggan dapat saja mengalami berbagai derajat kepuasan. Jika kinerja produk

kurang dari harapan, maka pelanggan kecewa. Jika kinerja sepadan dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan puas atau senang. Manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi adalah meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegelapan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis (Lupiyoadi, 2006:192).

Lamb *et al.*, (2001:88) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah proses seorang pelanggan dalam membuat keputusan membeli, juga untuk menggunakan dan membuang barang-barang dan jasa yang dibeli serta juga termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan penggunaan produk. Menurut Kotler(2005:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan, apabila kinerja pelayanan berada di bawah harapan masyarakat, maka masyarakat memiliki kecenderungan merasa tidak puas. Sebaliknya, kinerja pelayanan memenuhi harapan masyarakat, maka masyarakat akan cenderung merasa puas.

Hubungan antara kepuasan pelanggan dan pelanggan yang loyal adalah tidak proporsional Kotler (2005:205), contohnya adalah kepuasan pelanggan yang diranking dengan skala 1-5, yaitu :

- 1) Kepuasan pelanggan pada tingkat sangat rendah (tingkat 1), kemungkinan besar pelanggan akan berpindah meninggalkan perusahaan dan menjelek-jelekkan.
- 2) Kepuasan pelanggan pada tingkat 2 sampai dengan tingkat 4, pelanggan merasa agak puas, tetapi masih mungkin untuk berpindah ketika suatu penawaran lebih baik muncul.
- 3) Kepuasan pelanggan pada tingkat 5, pelanggan sangat mungkin membeli kembali dan bahkan menyebarluaskan kabar baik tentang perusahaan. Kesenangan atau kepuasan yang tinggi menciptakan suatu ikatan emosional dengan merek atau perusahaan tersebut dan tidak hanya terpaku pada pilihan yang masuk akal saja.

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira (Kotler & Armstrong, 2001:9). Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Zeithaml dan kawan-kawan (2003:162), terdapat empat faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Apa yang didengar pelanggan dari pelanggan lainnya (*word of mounth communication*). Hal ini merupakan faktor potensial yang menentukan ekspektasi pelanggan, contoh: seorang pelanggan memiliki perusahaan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi berdasarkan rekomendasi teman-teman atau tetangganya.
- 2) Ekspektasi pelanggan sangat bergantung dari karakteristik individu di mana kebutuhan pribadi (*personnel needs*).
- 3) Pengalaman masa lalu (*past experience*) dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspektasi pelanggan.
- 4) Komunikasi dengan pihak eksternal (*external communication*) dari pemberi layanan memainkan peranan kunci dalam membentuk ekspektasi pelanggan. Berdasarkan *External communication*, perusahaan pemberi layanan dapat memberikan pesan-pesan secara langsung maupun tidak langsung kepada pelanggannya. Sebagai contoh dari pengaruh adanya *external communication* adalah harga di mana biaya pelayanan sangat berperan penting dalam membentuk ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan uraian di depan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu jasa yang dirasakan dan diharapkannya, apabila perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Lupiyoadi (2006: 158) menyatakan, dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat 5 dimensi atribut faktor utama yang harus diperhatikan penyedia jasa yaitu:

- 1) Kualitas produk.
Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan.
Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosional.

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4) Harga.

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya

5) Biaya.

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti yang diungkapkan oleh Lupiyoadi tersebut memang harus diperhatikan, ada pepatah yang mengatakan pembeli adalah raja, maka seorang raja harus dilayani dengan baik. Penyedia jasa harus mampu mempertahankan kualitas produk, kualitas layanan, menjaga emosional serta berusaha memberikan standar harga yang sangat murah dengan tidak mengurangi dan mempengaruhi kualitas produk yang disediakan agar masyarakat pengguna merasa dilayani dengan baik serta mendapatkan kepuasan dari pemberi jasa.

Pelayanan nikah dan rujuk yang ada di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung misalnya dalam hal biaya nikah dan rujuk yang dilaksanakan di KUA pada jam kerja maka masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya apapun alias gratis atau nol rupiah, akan tetapi apabila melaksanakan pernikahan di luar balai nikah atau KUA dan diluar jam kerja maka akan dipungut biaya sebesar Rp. 600.000,- (enam ratus ribu rupiah) dan ini pun tidak boleh diserahkan ke penghulu atau petugas KUA, akan tetapi calon pengantin harus menyettor sendiri ke kas negara melalui bank-bank terdekat baik itu melalui atm

maupun teler bahkan dengan HP pun juga bisa sesuai dengan billing yang telah diberikan oleh KUA, dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan dan menjaga kualitas pelayanan yang bebas dari korupsi.

Menurut Nasution (2010:104) faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dilihat dari perspektif dan harapan pelanggan:

- 1) Kebutuhan dan keinginan, yang berkaitan dengan hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan besar, maka harapan pelanggan akan tinggi demikian pula sebaliknya.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaingnya.
- 3) Pengalaman dari teman-teman dimana mereka menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan, terutama pada produk-produk yang dirasakan beresiko tinggi.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran jasa mempengaruhi persepsi pelanggan. orang-orang dibagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat periklanan yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang produk itu.

Kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu dengan mengetahui keinginan maupun harapan, sebab dengan memahami apa yang diinginkan oleh masyarakat maka pegawai KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, sehingga dari pengalaman tersebut akan memberikan dampak yang baik bagi KUA dalam hal komunikasi

kepada masyarakat tentang kualitas layanan KUA tersebut tanpa harus melakukan sosialisasi.

c. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing. Kotler (2005:42), mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Sistem keluhan dan saran. Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya.
- 2) Survei kepuasan pelanggan. Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara (Kotler, 2005:15), diantaranya :
 - a) *Directly reported satisfaction*. Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
 - b) *Derived dissatisfaction*. Pertanyaan yang diajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.
 - c) *Problem analysis*. Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok, yaitu : masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
 - d) *Importance-performance analysis*. Dalam teknik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.
- 3) Belanja siluman (*ghost shopping*). Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan

pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian akan menjadi bias.

- 4) Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*). Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain.

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai macam cara keluhan dan saran, survey, belanja siluman dan analisis pelanggan yang hilang. Masing-masing metode tersebut mempunyai kelebihan dan kekurangan. Misalnya saja metode keluhan dan saran bagi pelanggan ini sangat cocok karena lebih bersifat rahasia karena masukan maupun keluhan dimasukkan ke kotak saran jadi tidak diketahui siapa yang menyampaikannya akan tetapi responnya lebih lambat karena tidak langsung dibaca oleh penyedia jasa. Metode belanja siluman juga bagus diterapkan bertujuan untuk mengetahui tingkat kejujuran penyedia jasa, walaupun ini sangat jarang dilakukan.

Metode yang dilakukan oleh KUA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dalam mengukur indeks kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah dengan memberikan kuisioner kepada para pelanggan atau masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu juga menyediakan kotak saran walaupun belum maksimal dimanfaatkan oleh masyarakat.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Pelayanan yang baik dan bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi perusahaan. Lambat laun, dalam pelayanan kepada pelanggan perusahaan lebih memfokuskan pada sisi manusianya, sehingga kenyamanan masyarakat lebih cepat dirasakan. Betapa pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan yang ujungnya akan diupayakan menjadi sarana mempertahankan pelanggan.

Penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pernah dilakukan oleh Muzahid dan Parvez (2009), Yunus *et al.*, (2009), Ahmed *et al.*, (2010), Anber and Shireen (2011), Akfian dan Ernawati (2012) dan Harianti, dkk (2014), dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Artinya bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan instansi maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggannya.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat bahwa teori yang dikemukakan oleh beberapa pakar dapat peneliti bandingkan Pertama teori Parasuraman yang membahas masalah 5 (lima) dimensi pelayanan yaitu tangible/bukti fisik, reliability/kehandalan, responsiveness/ ketanggapan, assurance/jaminan dan emphai/perhatian. Kedua, bahwa dalam teori Wolkins membahas masalah 6 (enam) prinsip pelayan yang meliputi kepemimpinan, pendidikan, perencanaan strategic, Review, komunikasi dan total human reword. Ketiga, Teori Kasmir ini membahas masalah ciri pelayanan yang meliputi bertanggung jawab kepada setiap

pelanggan/ pengunjung sejak awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung. Keempat teori Lupiyoadi yang memaparkan masalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang meliputi kualitas produk, kualitas layanan, emosional, harga dan biaya. Dari beberapa teori tersebut peneliti cenderung untuk menggunakan teori Parasuraman untuk menganalisa tentang pelayanan sedangkan untuk menganalisa kepuasan pelanggan peneliti menggunakan teori Lupiyoadi, karena dalam teori Parasuraman dan Lupiyoadi dipandang lebih cocok dengan objek penelitian yang peneliti lakukan di KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan penulis, mengacu pada hasil penelitian terdahulu yang diambil dari berbagai jurnal nasional dan internasional, diantaranya:

1. Ahmed, Nawaz, Usman, Shaukat, Ahmed and Igbal (2010)

Penelitian yang dilakukan Ahmed et al., (2010) dengan judul: "*Impact of Service Quality on Customers Satisfaction: Empirical evidence from telecom sector of Pakistan*". Penelitiannya membahas kualitas pelayanan penyedia layanan mobile dan kepuasan pelanggan. Studi ini berfokus hanya layanan

SMS yang disediakan oleh perusahaan telekomunikasi. Kualitas layanan diukur dengan menggunakan 5 dimensi dan hubungannya ditentukan dengan kepuasan pelanggan. Data dikumpulkan dari 331 responden yang menggunakan layanan SMS dari setiap perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Yunus et al., (2009)

Penelitian yang dilakukan Yunus et al., (2009) dengan judul: "*Service Quality Dimensions, Perceive Value And Customer Satisfaction: ABC Relationship Model Testing*". Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan sampel dari 150 kuesioner yang dikumpulkan dari mahasiswa di salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Sarawak, Malaysia. Hasil dari analisis regresi hirarkis menunjukkan empat temuan penting: pertama, hubungan antara nilai memahami dan kehandalan signifikan berkorelasi dengan kepuasan pelanggan. Kedua, hubungan antara nilai memahami dan tanggap signifikan berkorelasi dengan kepuasan pelanggan. Ketiga, hubungan antara nilai memahami dan jaminan signifikan berkorelasi dengan kepuasan pelanggan. Keempat, hubungan antara nilai memahami dan empati signifikan berkorelasi dengan kepuasan pelanggan.

3. Anber and Shireen (2011)

Penelitian yang dilakukan Anber and Shireen (2011) dengan judul: "*Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction in Commercial Banks Working in Jordan*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dari bank umum yang bekerja di Yordania apakah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Layanan mengukur kualitas berdasarkan versi modifikasi dari SERVQUAL seperti yang diusulkan oleh Parasuraman et al. (1988), yang melibatkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles*. Kepuasan pelanggan diukur dengan sembilan item yang diadaptasi dari Walfried et al. (2000), 260 kuesioner yang dibagikan secara acak kepada pelanggan dari bank komersial cabang yang terletak (tiga belas bank komersial di Yordania) di Irbid (Acity dari Jordan). Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan anteseden penting dari kepuasan pelanggan.

4. Harianti, dkk (2014)

Penelitian Harianti, dkk (2014) yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik di Kantor Radio Republik Indonesia, Malang". Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan publik di RRI Kantor Malang; untuk mengidentifikasi dan menjelaskan pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan

masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan penelitian penjelasan (*explanatory research*). Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa deskripsi layanan perijinan berkualitas untuk kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan dan dijelaskan melalui lima (5) variabel, yaitu: *tangibles*, keandalan, daya tanggap, *assurance* dan empati. Dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa orang yang menerima layanan dari Kantor RRI Malang dan dalam hal ini sebagai responden, rata-rata mempunyai respon positif terhadap variabel-variabel ini. Dengan mengetahui nilai pengaruh masing-masing variabel tersebut, maka dapat diketahui bahwa variabel yang dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam penelitian ini adalah variabel *emphaty*.

Deskripsi penelitian terdahulu tersebut diatas dikaitkan dengan penelitian yang dilaksanakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2.1

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Teori	Hasil Penelitian	Lokasi
1	Ahmed, Nawaz, Usman, Shaukat, Ahmed and Igbal (2010)	" <i>Impact of Service Quality on Customers Satisfaction: Empirical evidence from telecom sector of Pakistan</i> ".	Kuantitatif	Parasuraman dkk Cavana dkk	Hasil penelitian menunjukan sedikit puas. Semua dimensi kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan, tetapi emphati secara mengejukan mempunyai hubungan negatif dengan	Pakistan

					kepuasan dan pembelian.	
2	Yunus et al., (2009)	<i>"Service Quality Dimensions, Perceive Value And Customer Satisfaction: ABC Relationship Model Testing"</i>	Kuantitatif	Stevens et al. (1995) dan Andaleeb and Conway (2006)	Hasil dari analisis regresi hirarkis menunjukkan empat temuan penting: pertama, hubungan antara nilai memahami dan kehandalan signifikan berkorelasi dengan kepuasan pelanggan. Kedua, hubungan antara nilai memahami dan tanggap signifikan berkorelasi dengan kepuasan pelanggan. Ketiga, hubungan antara nilai memahami dan jaminan signifikan berkorelasi dengan kepuasan pelanggan. Keempat, hubungan antara nilai memahami dan empati	Malaysia

					signifikan berkorelasi dengan kepuasan pelanggan.	
3	Anber and Shireen (2011)	<i>"Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction in Commercial Banks Working in Jordan"</i> .	Kuantitatif	Parasuraman dkk (1998)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan anteseden penting dari kepuasan pelanggan. Jelas dari penelitian ini bahwa para manajer dan pengambil keputusan di Yordania bank komersial untuk mencari dan meningkatkan elemen kualitas layanan yang paling membuat kontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Yordania
4	Harianti, dkk (2014)	"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik di Kantor Radio Republik Indonesia, Malang".	Kuantitatif	Parasuraman dkk (1998)	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa deskripsi layanan perijinan berkualitas untuk kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan dan dijelaskan melalui lima (5)	Malang

					<p>variabel, yaitu: <i>tangibles</i>, keandalan, daya tanggap, <i>assurance</i> dan empati. Dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa orang yang menerima layanan dari Kantor RRI Malang dan dalam hal ini sebagai responden, rata-rata mempunyai respon positif terhadap variabel-variabel ini. Dengan mengetahui nilai pengaruh masing-masing variabel tersebut, maka dapat diketahui bahwa variabel yang dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam penelitian ini adalah variabel <i>tangibel</i>.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

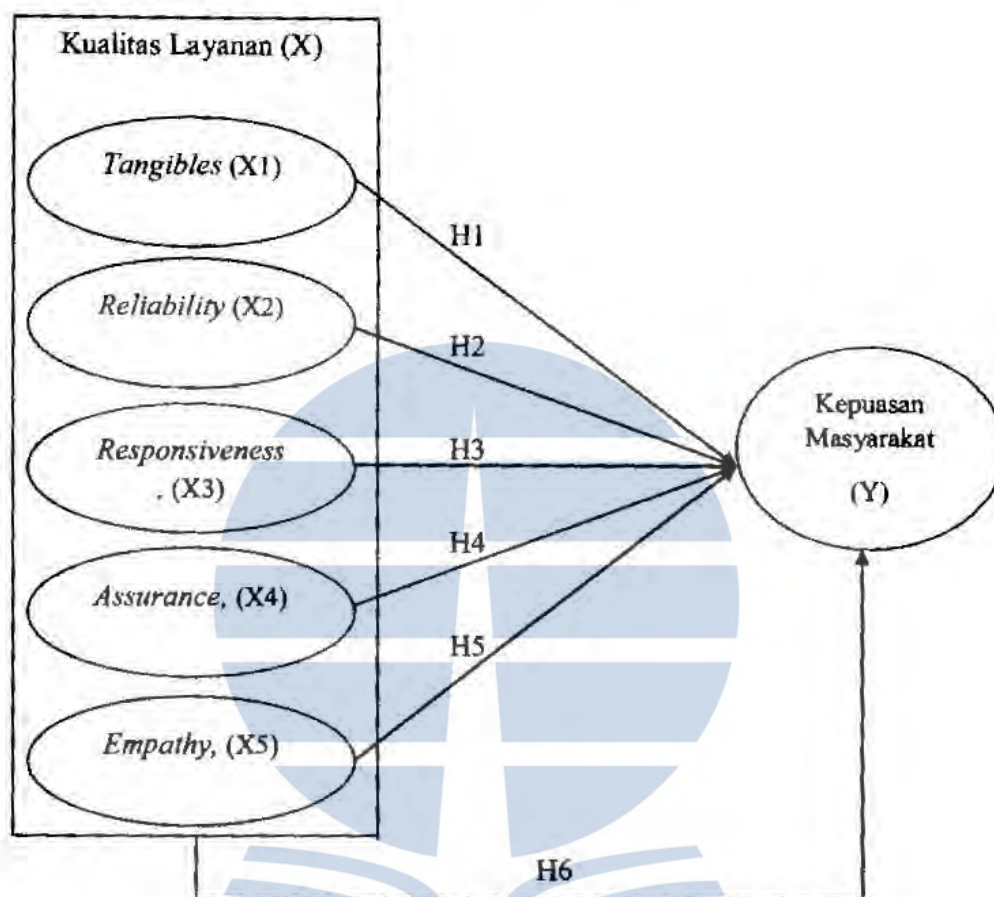
Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, metode, serta variabel yang digunakan sebagian dari penelitian tersebut juga sama. Sedangkan perbedaan dengan penelitian saya

adalah objek dari penelitian yang saya lakukan adalah di Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung serta variabel yang saya gunakan adalah dengan dua variabel, variabel terikat (X) yaitu variabel tangibel (X1), reliability (X2), responsine (X3), assurance (X4), empati (X5) dan variabel bebas (Y) yaitu kepuasan pelanggan (Y).

C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir adalah serangkaian konsep dan kejelasan hubungan antar konsep tersebut yang dirumuskan oleh peneliti berdasar tinjauan pustaka, dengan meninjau teori yang disusun dan hasil-hasil penelitian yang terdahulu yang terkait. Kerangka berfikir itu penting untuk membantu dan mendorong peneliti memusatkan usaha penelitiannya untuk memahami hubungan antar variabel tertentu yang telah dipilihnya, mempermudah peneliti memahami dan menyadari kelemahan/keunggulan dari penelitian yang dilakukannya dibandingkan penelitian terdahulu.

Pada pengertian di atas maka kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka berfikir (Berdasarkan teori Parasuraman)

Berdasarkan Gambar 2.1 dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kerangka berfikir ini mengacu dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yunus *et al.*, (2009), Ahmed *et al.*, (2010), Anber and Shireen (2011), dan Harianti, dkk (2014), di mana temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Mengacu pada kerangka berfikir pada penelitian ini, maka teori Parasuraman dalam bukunya *Delivering Quality Service*, bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima unsur, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Lima unsur kualitas pelayanan ini kemudian dibuat definisi operasional yang sesuai dengan objek penelitian di antor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, dengan uraian sebagai berikut:

1. *Tangibles* (X1), untuk bukti fisik pada Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung diukur dengan indikator: ruang tunggu pelayanan, loket pelayanan dan penampilan petugas pelayanan.
2. *Reliability* (X2), untuk keandalan pada Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung diukur dengan indikator: keandalan petugas dalam memberikan informasi, keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan dan keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.
3. *Responsiveness* (X3), untuk daya tanggap pada Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung diukur dengan indikator: respon petugas pelayanan terhadap keluhan, respon petugas pelayanan terhadap saran, dan respon petugas pelayanan terhadap kritikan masyarakat.
4. *Assurance* (X4), untuk daya tanggap pada Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung diukur dengan indikator:

kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan, dan kemampuan sosial petugas pelayanan.

5. *Empathy* (X5), untuk daya tanggap pada Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung diukur dengan indikator: perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas, dan keramahan petugas pelayanan.

D. Operasional Konsep

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup. Kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan

kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat.

Pada dasarnya masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat telah dibahas dalam beberapa penelitian terdahulu akan tetapi dari beberapa penelitian tersebut belum ada yang membahas masalah Pengaruh Kualitas Layanan Nikah dan Rujuk terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna di Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Fokus dalam penelitian ini adalah apakah dari kelima variabel yaitu variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan terhadap kepuasan masyarakat pengguna di Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara terkait dengan pengaruh atau hubungan antar variabel yang diteliti. Pada penelitian ini ada enam hipotesis yang dikemukakan, yaitu:

1. H1 : Variabel *tangible* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.
2. H2 : Variabel *reliability* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung

3. H3 : Variabel *responsiveness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung
4. H4 : Variabel *assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung
5. H5 : Variabel *emphaty* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.
6. H6 : Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung



BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk ke dalam penelitian *explanatory* atau penelitian penjelasan. Data penelitian eksplanatori dapat diperoleh dengan menggunakan teknik dokumentasi, pengamatan, kuesioner dan komunikasi, kemudian berusaha menganalisis dan menginterpretasikannya untuk mengambil kesimpulan guna menjelaskan hubungan yang terjadi.

Metode penelitian ini adalah kuantitatif, kerana dalam metode tersebut mempunyai keunggulan dari sisi efisiensi. Analisis kuantitatif bekerja menggunakan sample untuk memecahkan persoalan yang dihadapi. Alasan menggunakan metode kuantitatif ini antara lain: peneliti ingin mendapatkan informasi yang luas dari suatu populasi yang tidak terlalu mendalam serta ingin mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu peneliti juga menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tujuan untuk memahami perasaan orang dengan cara menyebarkan kuisisioner sehingga dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang tersebut dalam hal ini adalah masyarakat.

Rancangan penelitian ini adalah penelitian observasional dengan desain *cross sectional study*, karena variabel penelitian ini diperoleh dalam kurun waktu bersamaan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yakni penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data,

karena variabel yang diteliti bersifat laten. Untuk menguatkan lebih lanjut atau dasar pengumpulan data melalui kuisioner dalam penelitian ini dilakukan wawancara yang mendalam untuk menguatkan hasil uji statistik sebagai variabel bebas dan variabel terikat.

B. Operasional Variabel Penelitian

Pada penelitian ini ada lima variabel bebas (mempengaruhi) dan satu variabel terikat (dipengaruhi) yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel bebas (X) terdiri dari lima variabel yaitu:

Kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, pada penelitian ini diukur dengan menggunakan lima variabel sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (X1), untuk bukti fisik pada Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung diukur dengan indikator: ruang tunggu pelayanan, loket pelayanan dan penampilan petugas pelayanan.
- b. *Reliability* (X2), untuk keandalan pada Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung diukur dengan indikator: keandalan petugas dalam memberikan informasi, keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan dan keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.
- c. *Responsiveness* (X3), untuk daya tanggap pada Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung diukur dengan indikator: respon petugas pelayanan terhadap keluhan, respon

petugas pelayanan terhadap saran, dan respon petugas pelayanan terhadap kritikan masyarakat.

d. *Assurance* (X4), untuk daya tanggap pada Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung diukur dengan indikator: kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan, dan kemampuan sosial petugas pelayanan.

e. *Empathy* (X5), untuk daya tanggap pada Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung diukur dengan indikator: perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas, dan keramahan petugas pelayanan.

2. Variabel terikat (Y) adalah kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Tidak ada keluhan / keluhan yang teratasi
- b. Perasaan puas masyarakat terhadap jasa yang diterimanya (merasa puas dengan fasilitas KUA, merasa puas dengan kepedulian pegawai, merasa puas dengan kemampuan pegawai)
- c. Kesesuaian dengan harapan masyarakat.

Tabel 3.3
Operasional Variabel Penelitian (Berdasarkan Teori Parasuraman)

No	Variabel	Indikator	Item
1	Kualitas layanan (X)	<i>Tangibles (X1)</i>	1. Ruang tunggu pelayanan, 2. Loker pelayanan 3. Penampilan petugas pelayanan
		<i>Reliability (X2)</i>	4. Keandalan petugas dalam memberikan informasi 5. Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan 6. Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan
		<i>Responsiveness (X3)</i>	7. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan, 8. Respon petugas pelayanan terhadap saran, 9. Respon petugas pelayanan terhadap kritikan masyarakat
		<i>Assurance (X4)</i>	10. Kemampuan administrasi petugas pelayanan, 11. Kemampuan teknis petugas pelayanan, 12. Kemampuan sosial petugas pelayanan
		<i>Empathy (X5)</i>	13. Perhatian petugas pelayanan, 14. Kepedulian petugas, 15. Keramahan petugas pelayanan
2	Kepuasan masyarakat (Y)	Tidak ada keluhan / keluhan yang teratasi	1. Tidak memiliki keluhan setelah menggunakan jasa
		Perasaan puas masyarakat terhadap jasa yang diterimanya	2. Merasa puas dengan fasilitas, 3. Merasa puas dengan kepedulian pegawai, 4. Merasa puas dengan kemampuan pegawai,
		Kesesuaian dengan harapan masyarakat	5. Ada kesesuaian pelayanan dengan harapan sebelumnya

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah suatu kelompok yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2007:117). Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh masyarakat umum yang menggunakan jasa layanan dari Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, di mana selama tahun 2015-2017 pengguna jasa Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung sebanyak 216 orang, dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Data Peristiwa Nikah dan Rujuk di Kantor Urusan Agama (KUA) Sesayap, Sesayap Hilir dan Tana Lia

TAHUN	KUA SESAYAP	KUA SESAYAP HILIR	KUA TANA LIA
2015	36	31	11
2016	30	23	17
2017	33	23	12
JUMLAH	99	77	40

Sumber: Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, tahun 2018.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti (Arikunto, 2010: 109). Penentuan ukuran sampel, digunakan pendekatan Slovin (Husein Umar, 2004) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi (216orang)

e = % kelonggaran ketidaktelitian (10 %)

$$n = \frac{216}{1 + 216 \times 0,1^2}$$

n = 68orang

Berdasarkan perhitungan rumus Slovin, diketahui jumlah sampel penelitian ini sebanyak 68 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu cara pengambilan sampel dari populasi yang diambil berdasarkan kriteria dan persyaratan yang ditetapkan peneliti. Berikut distribusi pengambilan sampel di masing-masing KUA:

Tabl 3.2
Distribusi Pengambilan Sampel di Masing-masing KUA

KUA	Populasi	Sampel
KUA Sesayap	99	31
KUA Sesayap Hilir	77	24
KUA Tana Lia	40	13
Jumlah	216	68

Sumber: Kantor Urusan Agama (KUA) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, tahun 2018.

D. Instrumen dan Desain Kuesioner

Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan untuk pengambilan data adalah kuesioner. Model skala yang digunakan adalah Skala Likert, dengan 5 butir pilihan. Skor 1 = sangat tidak puas, Skor 2 = tidak puas, Skor 3 = puas dan skor 4 = sangat puas. Untuk mendapatkan kualitas data kuesioner yang diperoleh tersebut terpercaya maka perlu dilakukan uji validitas data dan uji reliabilitas.

E. Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa persepsi di mana diperoleh berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kemudian diolah secara statistik. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden yang berasal dari penyebaran kuesioner. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain dan telah diolah sebelumnya, data sekunder penelitian ini berupa gambaran umum mengenai objek penelitian.

F. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kemampuan suatu instrument atau alat pengumpul data dalam mengungkap sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan. Suatu instrumen dikatakan valid,

bila instrumen tersebut mampu mengukur apa saja yang harus diukurnya dan mampu mengungkap apa yang ingin diungkap.

Cara yang paling banyak dipakai untuk mengukur validitas suatu alat pengukur adalah dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh pada masing-masing item (pertanyaan) dengan skor totalnya. Skor total adalah jumlah skor semua butir pertanyaan pada kuesioner. Bila sekiranya skor semua pertanyaan yang disusun berkorelasi positif dengan skor total, maka dapat dikatakan bahwa alat pengukur mempunyai validitas. Uji validitas dilakukan dengan tujuan mengetahui ketepatan kuesioner. Keandalan kuesioner mempunyai arti bahwa kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Kriteria yang digunakan adalah bila $r > 0,30$ maka instrumen penelitian dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diperlukan untuk mengetahui tingkat keajegan alat ukur yang dipakai. Alat ukur dapat dikatakan *reliable* (dapat dipercaya), bila hasil pengukurannya tetap atau nilai yang diperoleh konsisten, walaupun dilakukan pengukuran ulang pada subyek yang sama (Ghozali, 2013:119). Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item/pertanyaan yang dipergunakan pada penelitian ini akan menggunakan formula *cronbach alpha* (koefisien alfa cronbach), dimana secara umum dianggap reliabel apabila nilai alfa cronbachnya $> 0,6$ (Ghozali, 2013:119).

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel (bebas maupun terikat) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal (Ghozali, 2013:111). Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Apabila hasil diagram plot menunjukkan adanya kemencengan dalam penyebaran data atau keraguan dalam menginterpretasi hasil, maka dapat dilakukan dengan uji uji *Kolmogorov Smirnov* (K-S), dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai probabilitas > nilai $\alpha = 0,05$ maka data terdistribusi secara normal
- 2) Apabila nilai probabilitas < nilai $\alpha = 0,05$ maka data tidak terdistribusi secara normal.

b. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas berkorelasi maka variabel – variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas = 0. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Menurut

Ghozali (2013:91) cara mendeteksi terhadap adanya multikolinieritas dalam model regresi adalah sebagai berikut :

- 1) Besarnya *variance inflation factor* (VIF), pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas yaitu nilai $VIF \leq 10$.
- 2) Besarnya *tolerance* pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas yaitu nilai $tolerance \geq 0,1$.

c. Uji autokorelasi

Menurut Ghozali (2013:95), uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Untuk menguji Autokorelasi dapat dilihat dari nilai Durbin Waston (DW), yaitu jika nilai DW terletak antara d_U dan $(4 - d_U)$ atau $d_U \leq DW \leq (4 - d_U)$, berarti bebas dari Autokorelasi. Jika nilai DW lebih kecil dari d_L atau DW lebih besar dari $(4 - d_L)$ berarti terdapat Autokorelasi. Nilai d_L dan d_U dapat dilihat pada tabel Durbin Waston, yaitu nilai d_L ; $d_U = \alpha$; n ; $(k - 1)$. Keterangan : n adalah jumlah sampel, k adalah jumlah variabel, dan α adalah taraf signifikan.

d. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui model regresi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual pengamatan yang lain tetap, disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Ghozali (2013:105).

Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi dengan cara melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID).

Dasar analisis :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebur di atas dan di bawah adalah angka nol pada sumbu Y, maka tidak ada heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:105).

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara lebih dari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan masyarakat

X₁ = Variabel *tangible*

X₂ = Variabel *reliability*

X₃ = Variabel *responsiveness*

X₄ = Variabel *assurance*

X₅ = Variabel *emphaty*

α = Konstanta

β = Koefisien regresi

e = Pengganggu (*standart error*)

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisiensi determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel - variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat (Ghozali, 2013:83).

4. Uji t

Uji t yaitu alat analisis untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terikat. Adapun langkah-langkah untuk uji t adalah:

1) Perumusan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatifnya (H_a)

H_0 = variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

H_a = variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

2) Nilai kritis dengan *level of signifikan* = 5%

3) Penentuan kriteria penerimaan dan penolakan.

H_0 diterima jika : $\text{sig} \geq 0,05$

H_0 ditolak jika : $\text{sig} < 0,05$

5. Pengujian secara Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis ini dimaksudkan untuk mengetahui sebuah tafsiran parameter secara bersama-sama, yang artinya seberapa besar pengaruh dari variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* terhadap variabel kepuasan masyarakat secara bersama.

Langkah-langkah pengujian :

1. $H_0 : b_{1,2,3,4,5} = 0$; artinya variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
 $H_a : b_{1,2,3,4,5} > 0$; artinya variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
2. F tabel (df pembilang / k : df penyebut / n-k-1) = 68 – 5 – 1 = 62
F tabel (5 : 62) = 2,36
3. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis, yaitu :
 - Bila F hitung $\geq 2,36$ maka H_0 ditolak
 - Bila F hitung $< 2,36$ maka H_0 diterima

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Kabupaten Tana Tidung

Kantor Urusan Agama Kecamatan yang selanjutnya disebut KUA Kecamatan adalah instansi Kementerian Agama yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di Bidang Urusan Agama Islam dalam wilayah kecamatan. Sebagai salah satu instansi Kementerian Agama yang langsung berhadapan dengan masyarakat, KUA Kecamatan menjadi ujung tombak yang menentukan kredibilitas Kementerian Agama. Baik dan buruknya citra Kementerian Agama dan terlaksana atau tidaknya program yang dibuatnya, sangat dipengaruhi juga oleh baik dan buruknya kinerja KUA Kecamatan.

Peran, Fungsi dan Kewenangan KUA Kecamatan adalah melaksanakan tugas umum pemerintahan dalam bidang pembangunan keagamaan (Islam) dalam wilayah Kecamatan. Melaksanakan tugas-tugas pokok KUA dalam pelayanan Munakahat, Perwakafan, Zakat, Ibadah Sosial, Kepenyuluhan dan lain-lain, membina Badan / Lembaga Semi Resmi seperti MUI, BAZ, BP4, LPTQ dan tugas Lintas Sektoral di wilayah Kecamatan.

Menurut Keputusan Menteri Agama (KMA) No. 517 tahun 2001 tentang Penataan Organisasi KUA Kecamatan, maka KUA Kecamatan dalam melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di Bidang Urusan Agama Islam dalam wilayah kecamatan (pasal 2). Di samping itu, KUA Kecamatan melaksanakan fungsi lain diantaranya: menyelenggarakan

statistik dan dokumentasi; menyelenggarakan surat-menyurat, pengurusan surat, kearsipan dan rumah tangga KUA; pencatatan nikah dan rujuk; melakukan pembinaan kepenghuluan; mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul mal, dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (<https://kuaplayen.wordpress.com/profil/gambaran-umum>).

1. Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Sesayap

Kantor Urusan Agama (KUA) secara fungsional sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda, saat itu di bawah *Het Kantoort voor Inlandsche Zaken* (Kantor urusan pribumi), kemudian pada zaman penjajahan Jepang diubah menjadi *Shumubu* (Kantor Urusan Agama). KUA merupakan cikal bakal lahirnya Kementerian Agama setelah Indonesia merdeka.

Keberadaan KUA di zaman Belanda diatur dalam *Huwelijksordonnantie* S. 1929 No.348 Jo. S. 1931 o. 467. *Vorstenlandshe* S. 1933 No. 98 dan *Huwelijksordonnantie Buitengewesten* S. 1932 No. 482. Bukti sejarah yang paling otentik tentang keberadaan KUA Kecamatan diseluruh Indonesia tak terkecuali KUA Kecamatan Sesayap. KUA Kecamatan Sesayap secara definitif digunakan pada tanggal, 13 April 1984 M atau tanggal, 11 Rajab 1404 Hijriah.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari sesepuh masyarakat Desa Tideng Pale, dalam perjalanan sejarahnya keberadaan KUA Kecamatan Sesayap dibangun oleh Pemerintah Daerah Bulungan dan dihibahkan kepada Kementerian Agama Kabupaten Bulungan selanjutnya diresmikan oleh Bapak Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Timur pada tanggal, 13 April 1984 oleh Bapak Drs. HM. Saleh Maksum, dan sejarahnya KUA Sesayap adalah bangunan permanen pertama di Kabupaten Tana Tidung.

Selanjutnya tidak berhenti hanya disitu karena tuntutan pelayanan maka KUA Kecamatan Sesayap terus berbenah agar menjadi nyaman dan representatif sehingga sepanjang tahun 2017 dibangun secara swadaya dari pribadi orang berupa Joglo (6 x 10 m), untuk kegiatan pembinaan keagamaan.

Dengan telah dibangunnya dan renovasi gedung KUA Kecamatan Sesayap, maka kualitas dan kuantitas pelayanan kepada masyarakat terus mengalami peningkatan. Dari tahun ketahun sejak berdirinya, KUA Kecamatan Sesayap mengalami peningkatan frekuensi pernikahan seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan penduduk. KUA Kecamatan Sesayap terus berkembang, apalagi seiring terbitnya PMA 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/62/M.PAN/6/2005 tentang Jabatan Fungsional Penghulu dan Angka Kreditnya dan Peraturan Menteri Agama nomor 39 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama, maka KUA Kec. Sesayap ditengah keterbatasan pegawai melaksanakan restrukturisasi sesuai acuan peraturan tersebut dengan struktur organisasi yang dipimpin oleh seorang Kepala

sekaligus tenaga fungsional penghulu, satu orang staf pengelola Kemasjidan merangkap urusan ketatausahaan dan kerumah tanggaan dengan kualifikasi pendidikan dan persyaratan lain yang sesuai dengan standar tugasnya masing-masing. Disamping itu, guna memaksimalkan tugas pokok dan fungsi KUA Kecamatan, maka masing-masing pegawai KUA Kecamatan Sesayap memiliki bidang tugas masing-masing yang terintegrasi dalam suatu prinsip memberikan pelayanan dan bimbingan kepada masyarakat secara maksimal, sehingga dengan demikian diharapkan KUA Kecamatan Sesayap sebagai salah satu ujung tombak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dapat menjalankan tupoksinya dengan baik dan memuaskan.

Disamping pembenahan kedalam, di bidang fisik KUA Kecamatan Sesayap juga mengalami beberapa kali penambahan sarana dan prasarana, yaitu tempat parkir, paving, taman, dan beberapa plang permanen baik nama maupun beberapa informasi lainnya.

2. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sesayap Hilir

Kantor Urusan Agama Kecamatan Sesayap Hilir beralamat di Desa Sesayap Kecamatan Sesayap Hilir Kab. Tana Tidung, Kode Pos 77152 dengan E-mail :kuaSesayap Hilir17@gmail.com. Keberadaan KUA Kecamatan Sesayap Hilir yang sekarang berada di Jalan Agis Pulak No. 01 Desa Sesayap ini mempunyai nilai lebih dan merupakan lokasi yang strategis bagi tempat pelayanan, karena terasa nyaman, karena mudah dijangkau dengan jalan yang sangat luas dan bagus (mulus). Disamping itu KUA Kecamatan Sesayap Hilir menyatu dengan Kantor Camat Sesayap Hilir sehingga masyarakat tidak merasa canggung untuk

berkunjung ke KUA, tentu semua itu memicu semangat untuk terus meningkatkan Pelayanan secara profesional dan tentu saja situasi lingkungan KUA Kec. Sesayap Hilir harus mampu menyesuaikan diri.

Keberadaan KUA Kecamatan Sesayap Hilir berdiri pada Tahun 2008 yang dipimpin oleh pelaksana tugas untuk menjalankan pelayanan pada KUA kecamatan Sesayap Hilir, seiring dengan berjalannya waktu maka pada Tahun 2010 KUA kecamatan Sesayap Hilir menjadi KUA yang defenitif. Frekuensi pernikahan seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan penduduk. KUA Kecamatan Sesayap Hilir terus berkembang, apalagi seiring terbitnya PMA 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/62/M.PAN/6/2005 tentang Jabatan Fungsional Penghulu dan Angka Kreditnya dan Peraturan Menteri Agama nomor 39 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama, KUA Kecamatan Sesayap Hilir ditengah keterbatasan pegawai melaksanakan restrukturisasi sesuai acuan peraturan tersebut dengan struktur organisasi yang dipimpin oleh seorang Kepala sekaligus tenaga fungsional penghulu. Disamping itu, guna memaksimalkan tugas pokok dan fungsi KUA Kecamatan, maka pegawai KUA Kecamatan Sesayap Hilir memiliki bidang tugas yang terintegrasi dalam suatu prinsip memberikan pelayanan dan bimbingan kepada masyarakat secara maksimal, sehingga dengan demikian diharapkan KUA Kecamatan Sesayap Hilir sebagai salah satu ujung tombak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dapat menjalankan tupoksinya dengan baik dan memuaskan.

Menurut PMA 39 Tahun 2012 pasal 1 ayat (2) tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama, maka KUA Kecamatan Sesayap Hilir selain punya tugas pokok untuk melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kab/ Kota di bidang urusan Agama Islam juga melaksanakan fungsi lain diantaranya: pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk; penyusunan statistik, dokumentasi dan pengelolaan system informasi KUA; Pelaksanaan tata usaha dan rumah tangga KUA; Pelayanan bimbingan keluarga sakinah; Pelayanan bimbingan kemasjidan; Pelayanan bimbingan pembinaan syari'ah; Penyelenggaraan fungsi lain di bidang Agama Islam yang ditugaskan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Sehubungan dengan tugas tersebut di atas, maka KUA Kecamatan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi harus profesional dan dapat melayani masyarakat sesuai dengan tuntutan reformasi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik dengan pelayanan prima. Pelayanan prima dimaksud adalah pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa minimal sesuai dengan standar pelayanan prima.

Setiap organisasi atau instansi termasuk KUA Kecamatan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat harus berdasarkan kepada standar pelayanan prima. Maka pelayanan yang diberikan KUA Kecamatan mengacu pada terpenuhinya keinginan pengguna jasa (customer) atau yang dilayani dengan cepat, tepat, akurat, murah, ramah, dan penuh tanggung jawab.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Sesayap Hilir sebagai bagian dari beberapa dinas dan instansi yang berada di wilayah Kecamatan Sesayap Hilir secara bersama-sama melaksanakan tugas guna kemajuan dan perkembangan pembangunan Kecamatan Sesayap Hilir di bawah koordinasi Muspika Kecamatan Sesayap Hilir.

3. Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Tana Lia

Sebagai sebuah institusi pelayanan, KUA memiliki tugas fungsi dan peran yang sangat strategis dalam masyarakat. Bahkan saat ini frekwensi tugas dan fungsi itu semakin luas dan padat sehingga tidak salah jika dikatakan KUA sebagai Kantor Kementerian Agama tingkat Kecamatan yang menjadi muara semua kegiatan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kota.

Selain melaksanakan pencatatan nikah dan bimbingan perkawinan, KUA juga mendapatkan tugas dalam bidang pembinaan/ pengembangan keluarga sakinah, produk halal, kemitraan, hisab rukyat, kemasjidan, zakat, wakaf, ibadah sosial, penyuluhan agama, dan bimbingan jamaah haji. Belum lagi ditambah adanya berbagai isu yang mengemuka akhir-akhir ini berkaitan dengan urusan agama Islam seperti merebaknya polemik nikah siri, poligami dan pernikahan dini.

Dengan demikian diperlukan tidak hanya sumber daya manusia handal dan kredibel, tetapi juga manajemen yang memadai untuk mampu memahami dan mengelola seluruh aktifitas kegiatan. Menyadari akan hal ini, KUA Kecamatan Tana lia telah merumuskan landasan, berupa visi, misi, motto, kode etik, janji

pelayanan, analisa swot, strategi, pendekatan dan perencanaan stratejik yang diharapkan mampu menjadi motor penggerak seluruh unsur dan komponen demi terlaksananya pembangunan keagamaan di masyarakat.

Tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Tana lia kedepan akan semakin berat akibat pengaruh globalisasi, teknologi informasi dan pluralisme faham keagamaan dikalangan umat beragama, oleh karena itu KUA Kecamatan Tana lia perlu memperteguh komitmen, memperjelas arah kebijakan dan mempertajam strategi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Sebagai upaya untuk memberikan arah dan strategi dalam penyusunan dan pelaksanaan program serta sebagai tujuan dari kondisi yang diharapkan terjadi di masa mendatang, maka diperlukan visi dan misi yang jelas.

Pada hakekatnya, visi adalah gambaran yang diimpikan di masa mendatang yang menjadi dasar dan rujukan kearah mana sebuah institusi hendak dibawa. KUA Kecamatan Tana lia telah menetapkan visi untuk lima tahun kedepan : **"TERWUJUDNYA MASYARAKAT ISLAM KECAMATAN TANA LIA YANG BERKUALITAS, PROFESIONAL, SEJAHTERA DAN AGAMIS"**.

Visi ini merupakan *grand desain* KUA Kecamatan Tana lia untuk lima tahun kedepan yang menjadi rancangan induk kurun waktu 2018-2023. Selain itu dimaksudkan juga sebagai motivasi sekaligus optimisme terhadap kemampuan mencapai cita-cita mulia tersebut lima tahun kedepan bersama segenap komponen masyarakat, baik yang tergabung dalam ormas, lembaga dakwah, lembaga pendidikan formal, informal maupun non formal.

Gambaran umum KUA yang ada di Kabupaten Tana Tidung menunjukkan bahwa betapa sangat besarnya peran KUA dalam melayani masyarakat, hal ini tentu berkaitan dengan beberapa hal misalnya yang pertama dalam hal pelayanan bidang administrasi dalam bentuk pelayanan dan bimbingan keagamaan serta pelayanan dalam hal administrasi Nikah Talak Cerai dan rujuk yang biasa disingkat dengan NTCR. Kemasjidan, perwakafan, keluarga sakinah dll, kedua bidang kepenghuluan, dimana KUA merupakan lembaga satu-satunya yang menangani dalam hal pernikahan, ketiga pelayanan bidang keluarga sakinah dengan tujuan untuk mewujudkan keluarga yang damai, tentram dan bahagia, keempat bidang penyuluhan dan sosialisasi masalah perkawinan.

Bidang yang keempat ini sangat penting dilakukan mengingat Kabupaten Tana Tidung merupakan Kabupaten baru sehingga masih sangat dibutuhkan adanya pembinaan serta sosialisasi terkait masalah undang-undang perkawinan. Banyak hal terjadi di Kabupaten Tana Tidung, dengan luasnya wilayah yang ada dan dengan penduduk yang masih kurang akhirnya secara berbondong-bondong banyak penduduk yang dari luar daerah melakukan migrasi ke Kabupaten Tana Tidung, misalnya dari Sulawesi, Jawa dan Malaysia.

Perpindahan penduduk tersebut disatu sisi berdampak positif terhadap perkembangan pembangunan yang ada di Kabupaten Tana Tidung akan tetapi disatu sisi juga menimbulkan dampak yang negatif. Dampak tersebut antara lain semakin bertambahnya angka pernikahan dini, karena masyarakat kurang memahami tentang aturan dan ketentuan masalah perkawinan, banyak masyarakat migrasi yang tidak mempunyai KTP karena mereka rata-rata pindahan dari

Malaysia yang kerja diperkebunan sawit, banyaknya penduduk migrasi yang belum memiliki buku nikah karena ketika di Malaysia kesulitan dalam mendapatkan penghulu sehingga mereka lebih memilih menikah dengan penghulu kampung. Itulah beberapa permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh KUA yang ada di Kabupaten Tana Tidung. Tantangan keberadaan KUA khususnya yang ada di Kabupaten masih belum mendapatkan perhatian yang serius dari Pemerintah terutama dalam hal ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan.

KUA dituntut untuk berperan aktif dalam masyarakat dengan penuh tanggung jawab sementara jumlah SDM terbatas. Karena kurang adanya pemerataan SDM baik secara kualitas maupun secara kuantitas, sehingga untuk melaksanakan tugas dan fungsi KUA kurang optimal.

B. Analisis Deskripsi

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat pengguna jasa di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung yang akan disajikan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan:

a. Jenis kelamin responden

Jenis kelamin responden penelitian ini dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah dan presentase dari masing-masing kelompok adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	14	20.6%
2.	Perempuan	54	79.4%
	Total	68	100%

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS (Lampiran 3)

Tabel 4.1 tersebut dapat diketahui bahwa dari 68 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 14 orang dengan presentase 20,6%, dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang dengan presentase 79,4% dari keseluruhan responden.

b. Usia responden

Usia responden penelitian ini dikelompokkan menjadi empat kelompok. Jumlah dan presentase dari masing-masing kelompok adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Jumlah	Presentase
1.	< 25 tahun	5	7.4%
2.	Antara 25 - 34 tahun	45	66.2%
3.	Antara 35 - 44 tahun	16	23.5%
4.	Lebih dari 44 tahun	2	2.9%
	Total	68	100%

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS (Lampiran 3)

Tabel 4.2 tersebut dapat diketahui dari 68 responden, bahwa kebanyakan responden penelitian ini berusia antara 25 – 34 tahun yaitu sebanyak 45 orang, usia 35 – 44 tahun sebanyak 16 orang, usia kurang dari 25 tahun sebanyak 5 orang dan usia lebih dari 44 tahun sebanyak 2 orang.

c. Tingkat pendidikan responden

Tingkat pendidikan penelitian ini dikelompokkan menjadi empat tingkat pendidikan. Jumlah dan presentase dari masing-masing tingkatan pendidikan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1.	SMP/Sederajat	1	1.5%
2.	SMA/Sederajat	31	45.6%
3.	Diploma (D1-D3)	14	20.6%
4.	Sarjana (S1)	22	32.4%
	Total	68	100%

Sumber : Data primer yang dioalah dengan SPSS (Lampiran 3)

Tabel 4.3 tersebut dapat diketahui bahwa kebanyakan responden memiliki tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 31 orang atau 45,6%, pendidikan tinggi S1 sebanyak 22 orang atau 32,4%, pendidikan Diploma sebanyak 14 orang atau 20,6% dan pendidikan SMP sebanyak 1 orang atau 1,5%.

d. Pekerjaan responden

Karakteristik pekerjaan responden penelitian ini dikelompokkan menjadi lima kategori. Jumlah dan presentase dari masing-masing kategori pekerjaan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4
Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Pegawai Negeri Sipil	14	20.6%
2.	Pegawai Swasta	25	36.8%
3.	Wiraswasta	16	23.5%
4.	Ibu Rumah Tangga	13	19.1%
	Total	68	100%

Sumber : Data primer yang dioalah dengan SPSS (Lampiran 3)

Tabel 4.4 tersebut dapat diketahui bahwa dari 100 responden kebanyakan memiliki profesi sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 25 orang dengan presentase 36,8%, wiraswasta yaitu sebanyak 16 orang dengan presentase 23,5%, PNS yaitu sebanyak 14 orang dengan presentase 20,6% dan ibu rumah tangga yaitu sebanyak 13 orang dengan presentase 19,1%.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Tanggapan responden terhadap variabel *tangible*

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk variabel *tangible*, sebagai berikut :

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Tangible*

No	Pertanyaan	Ket.	Jumlah	%	Mean
1	Ruang tunggu pelayanan KUA Kabupaten Tana Tidung cukup nyaman	STP	-	-	3,75
		TP	2	2.9	
		P	13	19.1	
		SP	53	77.9	
2	Loket pelayanan KUA Kabupaten Tana Tidung cukup memadai untuk pelayanan publik	STP	-	-	3,65
		TP	2	2.9	
		P	20	29.4	
		SP	46	67.6	
3	Penampilan petugas pelayanan KUA Kabupaten Tana Tidung cukup rapi	STP	-	-	3,74
		TP	3	4.4	
		P	12	17.6	
		SP	53	77.9	
Total Rata-rata (Mean)					3,71

Sumber : Data Primer Diolah, Lampiran 4

Berdasarkan tabel di atas tentang tanggapan responden terhadap variabel *tangible* yang menunjukkan bahwa dari 3 pertanyaan yang berkaitan dengan bukti fisik KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, skor yang paling rendah sebesar 3,65 yaitu mengenai loket pelayanan KUA Kabupaten

Tana Tidung cukup memadai untuk pelayanan publik. Artinya bahwa masyarakat menilai kelengkapan loket pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi keberadaannya dalam melayani masyarakat.

Skor tertinggi mengenai variabel *tangible* adalah sebesar 3,75 yaitu mengenai ruang tunggu pelayanan KUA Kabupaten Tana Tidung cukup nyaman. Artinya, fasilitas ruang tunggu KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dinilai telah memenuhi harapan masyarakat.

Secara keseluruhan, untuk variabel *tangible* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 3,71, artinya responden menilai variabel *tangible* yang ada di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung telah memenuhi harapan masyarakat yang datang di KUA.

2. Tanggapan responden terhadap variabel *responsiveness*

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk variabel *responsiveness*, sebagai berikut :



Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Responsiveness*

No	Pertanyaan	Ket.	Jumlah	%	Mean
1	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup handal dalam memberikan informasi	STP	-	-	3,65
		TP	8	11.8	
		P	14	20.6	
		SP	46	67.6	
2	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup lancar dalam menjelaskan prosedur pelayanan	STP	1	1.5	3,53
		TP	6	8.8	
		P	17	25.0	
		SP	44	64.7	
3	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup taktis dalam menjelaskan informasi	STP	-	-	3,51
		TP	6	8.8	
		P	21	30.9	
		SP	41	60.3	
Total Rata-rata (Mean)					3,53

Sumber : Data Primer Diolah, Lampiran 4

Berdasarkan tabel di atas tentang tanggapan responden terhadap variabel *responsiveness* yang menunjukkan bahwa dari 3 pertanyaan yang berkaitan dengan ketanggapan pegawai KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, skor yang paling rendah sebesar 3,51 yaitu petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup lancar dalam menjelaskan prosedur pelayanan. Artinya respon pegawai dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan lagi.

Skor tertinggi mengenai variabel *responsiveness* adalah sebesar 3,65 yaitu mengenai petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup handal dalam memberikan informasi. Artinya, pegawai cukup berpengalaman dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Secara keseluruhan, untuk variabel *responsiveness* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 3,53 atau mendekati skor 4, artinya responden menilai variabel *responsiveness* yang ada di KUA

Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung telah memenuhi harapan, dimana pegawai memiliki daya tanggap yang baik dalam melayani masyarakat.

3. Tanggapan responden terhadap variabel *reliability*

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk variabel *reliability*, sebagai berikut :

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Reliability*

No	Pertanyaan	Ket.	Jumlah	%	Mean
1	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup sopan dalam menerima keluhan masyarakat	STP	-	-	3,56
		TP	7	10.3	
		P	16	23.5	
		SP	45	66.2	
2	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung menerima dengan baik masukan masyarakat	STP	-	-	3,62
		TP	3	4.4	
		P	20	29.4	
		SP	45	66.2	
3	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung menerima dengan baik kritikan yang membangun dari masyarakat	STP	1	1.5	3,35
		TP	9	13.2	
		P	23	33.8	
		SP	35	51.5	
Total Rata-rata (Mean)					3,51

Sumber : Data Primer Diolah, Lampiran 4

Berdasarkan tabel di atas tentang tanggapan responden terhadap variabel *reliability* yang menunjukkan bahwa dari 3 pertanyaan yang berkaitan dengan keandalan pegawai KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, skor yang paling rendah sebesar 3,35 yaitu mengenai petugas KUA Kabupaten Tana Tidung menerima dengan baik kritikan yang membangun dari masyarakat. Artinya bahwa masyarakat pada saat tertentu belum dapat menyalurkan saran dan kritik terhadap pelayanan yang diberikan KUA.

Skor tertinggi mengenai variabel *reliability* adalah sebesar 3,62 yaitu mengenai petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup sopan dalam menerima keluhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat dinilai sangat sopan.

Secara keseluruhan, untuk variabel *reliability* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 3,51 atau mendekati skor 4, artinya responden menilai variabel *reliability* yang ada di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung telah memenuhi harapan, terutama mengenai daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat yang tulus dan ikhlas.

4. Tanggapan responden terhadap variabel *assurance*

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk variabel *assurance*, sebagai berikut :

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Assurance*

No	Pertanyaan	Ket.	Jumlah	%	Mean
1	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cakap dalam urusan administrasi	STP	-	-	3,65
		TP	6	8.8	
		P	12	17.6	
		SP	50	73.5	
2	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cakap dalam pelayanan publik	STP	-	-	3,40
		TP	12	17.6	
		P	17	25.0	
		SP	39	57.4	
3	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung memiliki sikap sosial yang baik	STP	2	2.9	3,44
		TP	5	7.4	
		P	22	32.4	
		SP	39	57.4	
Total Rata-rata (Mean)					3,50

Sumber : Data Primer Diolah, Lampiran 4

Berdasarkan tabel di atas tentang tanggapan responden terhadap variabel *assurance* yang menunjukkan bahwa dari 3 pertanyaan yang berkaitan dengan jaminan pelayanan dari KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, skor yang paling rendah sebesar 3,40 yaitu mengenai petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cakap dalam pelayanan publik. Artinya bahwa masyarakat menilai tingkat pengetahuan pegawai terhadap fungsi KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung ada beberapa hal yang perlu diperdalam.

Skor tertinggi mengenai variabel *assurance* adalah sebesar 3,65 yaitu mengenai petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cakap dalam urusan administrasi. Artinya, pelayanan administrasi dalam pengurusan surat nikah dan rujuk dapat dilayani dengan cepat dan baik.

Secara keseluruhan, untuk variabel *assurance* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 3,50 atau mendekati skor 4, artinya responden menilai variabel *assurance* yang ada di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung telah memenuhi harapan, hal ini berkaitan dengan perilaku dan pengetahuan pegawai dalam melayani masyarakat untuk urusan nikah dan rujuk.

5. Tanggapan responden terhadap variabel *emphaty*

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk variabel *emphaty*, sebagai berikut :

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Emphaty*

No	Pertanyaan	Ket.	Jumlah	%	Mean
1	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup perhatian dengan keinginan masyarakat	STP	-		3,71
		TP	3	4.4	
		P	14	20.6	
		SP	51	75.0	
2	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung mau membantu kesulitan masyarakat	STP	1	1.5	3,49
		TP	4	5.9	
		P	24	35.3	
		SP	39	57.4	
3	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup ramah dalam bekerja	STP	1	1.5	3,43
		TP	8	11.8	
		P	20	29.4	
		SP	39	57.4	
Total Rata-rata (Mean)					3,54

Sumber : Data Primer Diolah, Lampiran 4

Berdasarkan tabel di atas tentang tanggapan responden terhadap variabel *emphaty* yang menunjukkan bahwa dari 3 pertanyaan yang berkaitan dengan empati pegawai KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, skor yang paling rendah sebesar 3,43 yaitu petugas KUA Kabupaten Tana Tidung mau membantu kesulitan masyarakat.

Skor tertinggi mengenai variabel *emphaty* adalah sebesar 3,71 yaitu petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup perhatian dengan keinginan masyarakat. Artinya, pegawai memiliki empati yang baik dalam melayani masyarakat.

Secara keseluruhan, untuk variabel *emphaty* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 3,54 atau mendekati skor 4, artinya responden menilai variabel *emphaty* yang dimiliki pegawai KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung telah memenuhi harapan, pegawai memberikan keramahan dan santun dalam pelayanan kepada masyarakat.

6. Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk variabel kepuasan masyarakat, sebagai berikut :

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Pertanyaan	Ket.	Jumlah	%	Mean
1	Merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan KUA Kabupaten Tana Tidung	STP	-	-	3,76
		TP	-	-	
		P	16	23.5	
		SP	52	76.5	
2	Merasa senang dan puas dengan fasilitas diberikan KUA Kabupaten Tana Tidung	STP	-	-	3,68
		TP	-	-	
		P	22	32.4	
		SP	46	67.6	
3	Merasa senang dan puas dengan kepedulian dari pegawai KUA Kabupaten Tana Tidung	STP	-	-	3,60
		TP	5	7.4	
		P	17	25.0	
		SP	46	67.6	
4	Merasa senang dan puas dengan kecakapan pelayanan yang diberikan KUA Kabupaten Tana Tidung	STP	1	1.5	3,71
		TP	1	1.5	
		P	15	22.1	
		SP	51	75.0	
5	Merasa senang dan puas bahwa harapan saya terpenuhi setelah menggunakan layanan dari KUA Kab Tana Tidung	STP	-	-	3,68
		TP	2	2.9	
		P	18	26.5	
		SP	48	70.6	
Total Rata-rata (Mean)					3,69

Sumber : Data Primer Diolah, Lampiran 4

Berdasarkan tabel di atas tentang tanggapan responden terhadap variabel kepuasan masyarakat yang menunjukkan bahwa dari 5 pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, skor yang paling rendah

sebesar 3,60 yaitu mengenai merasa senang dan puas dengan kepedulian dari pegawai KUA Kabupaten Tana Tidung.

Skor tertinggi mengenai variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 3,76 yaitu mengenai merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan KUA Kabupaten Tana Tidung. Artinya, masyarakat merasa puas dan senang setelah menikmati layanan administrasi nikah dan rujuk.

Secara keseluruhan, untuk variabel kepuasan masyarakat memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 3,69 atau mendekati skor 4, artinya responden menilai variabel kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung tergolong puas.

3. Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji pertanyaan atau item dari masing-masing variabel. Data yang diuji sebanyak 68 responden dengan menggunakan SPSS 24.0. Hasil pertanyaan kuesioner dinyatakan valid apabila memiliki koefisien positif dan lebih besar dari r_{tabel} . Besarnya r_{tabel} $df (n-2) = 68-2 = 98$; pada $df = 66$ diperoleh dengan $\alpha = 5 \%$; besarnya $r_{\text{tabel}} = 0,201$. Teknik analisis yang digunakan adalah korelasi *product moment pearson*, dengan mengacu pada nilai *corrected item total correlation*.

Berikut adalah hasil uji validitas pada masing-masing variabel :

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Corrected item Total Correlation	Nilai r minimal	Hasil
Tangible (X1)	X1_1	0.525	0,201	Valid
	X1_2	0.550	0,201	Valid
	X1_3	0.369	0,201	Valid
Responsiveness (X2)	X2_1	0.795	0,201	Valid
	X2_2	0.801	0,201	Valid
	X2_3	0.821	0,201	Valid
Reliability (X3)	X3_1	0.679	0,201	Valid
	X3_2	0.594	0,201	Valid
	X3_3	0.646	0,201	Valid
Assurance (X4)	X4_1	0.591	0,201	Valid
	X4_2	0.610	0,201	Valid
	X4_3	0.597	0,201	Valid
Emphaty (X5)	X5_1	0.453	0,201	Valid
	X5_2	0.562	0,201	Valid
	X5_3	0.631	0,201	Valid
Kepuasan masyarakat (Y)	Y_1	0.458	0,201	Valid
	Y_2	0.624	0,201	Valid
	Y_3	0.407	0,201	Valid
	Y_4	0.501	0,201	Valid
	Y_5	0.651	0,201	Valid

Sumber : Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas, Lampiran 5

Hasil perhitungan validitas menunjukkan bahwa indikator untuk variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan kepuasan masyarakat dinyatakan semua valid karena mempunyai *corrected item total correlation* yang lebih besar dari r_{tabel} sehingga indikator dari variabel ini dapat digunakan untuk pengujian tahap selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keandalan (konsistensi) instrumen (alat ukur) berupa kuesioner. Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan teknik *cronbach's alpha*. Kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai $\alpha > 0,6$ (Solimun, 2005).

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas

No	Varibel	Cronbach Alpha	Hasil
1	<i>Tangible</i> (X1)	0,666	Reliabel
2	<i>Responsiveness</i> (X2)	0,901	Reliabel
3	<i>Reliability</i> (X3)	0,789	Reliabel
4	<i>Assurance</i> (X4)	0,763	Reliabel
5	<i>Emphaty</i> (X5)	0,718	Reliabel
6	Kepuasan masyarakat (Y)	0,751	Reliabel

Sumber : Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas, Lampiran 5

Nilai reliabilitas konsisten internal ditunjukkan dalam tabel di atas, untuk koefisien alfa dinyatakan reliabel karena lebih besar dari 0,6. Dengan demikian item pengukuran pada masing-masing indikator dalam variabel-variabel penelitian dinyatakan reliabel dan selanjutnya dapat digunakan dalam penelitian.

C. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui hal tersebut dapat menggunakan uji *kolmogorov smirnov* (K-S). Apabila nilai probabilitas

> nilai $\alpha = 0,05$ maka data terdistribusi secara normal dan apabila nilai probabilitas < nilai $\alpha = 0,05$ maka data tidak terdistribusi secara normal.

Berikut disajikan tabel yang merupakan hasil output uji normalitas data :

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.25076567
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.093
	Negative	-.056
Test Statistic		.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, Lampiran 6

Berdasarkan output uji normalitas yang terdapat di atas bahwa nilai *Assymp Sig* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang akan dianalisis terdistribusi normal.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam metode regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya ($t-1$). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilakukan dengan uji Durbin – Watson (DW test).

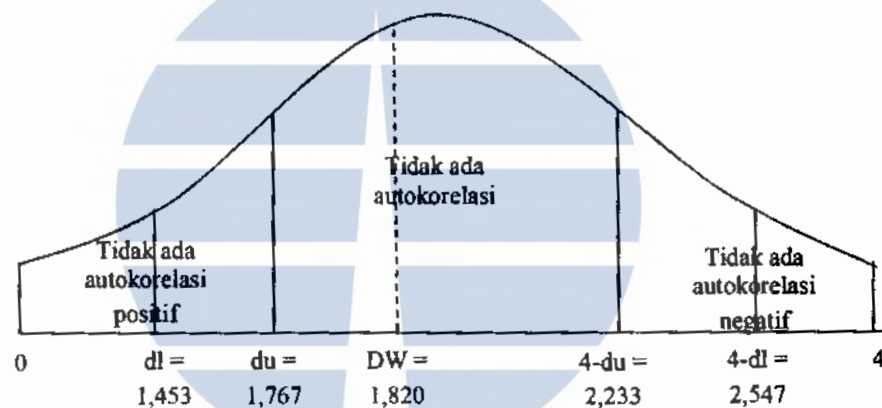
Berikut disajikan tabel yang merupakan hasil output uji autokorelasi :

Tabel 4.14
Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1,820

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, Lampiran 6

Berdasarkan output uji autokorelasi di atas nilai DW sebesar 1,820; sedangkan nilai $dl = 1,453$; $du = 1,767$. Dapat digambarkan dengan kurva autokorelasi sebagai berikut :



Gambar 4.1. Kurva Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi di atas menunjukkan bahwa nilai $du < d < 4-du$ ($1,767 < 1,820 < 2,233$), artinya tidak ada autokorelasi.

c. Uji multikolinieritas

Multikolinieritas adalah korelasi tinggi yang terjadi antara variabel bebas satu dengan variabel bebas lainnya. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Nilai tolerance $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 maka dikatakan bahwa ada

multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Berikut disajikan tabel yang merupakan hasil output uji multikolinieritas :

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
<i>Tangible</i>	0.688	1.453
<i>Responsiveness</i>	0.393	2.547
<i>Reliability</i>	0.410	2.440
<i>Assurance</i>	0.465	2.149
<i>Emphaty</i>	0.551	1.815

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, Lampiran 6

Berdasarkan output uji multikolinieritas di atas bahwa hasil perhitungan nilai tolerance dari masing-masing variabel independent yaitu *tangible*(X_1) = 0,688; *responsiveness* (X_2) = 0,393; *reliability* (X_3) = 0,410; *assurance* (X_4) = 0,465; *emphaty* (X_5) = 0,551; nilai toleransi > 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independent. Hasil perhitungan VIF dari masing-masing variabel independent yaitu sebesar *tangible*(X_1) = 1,453; *responsiveness* (X_2) = 2,547; *reliability* (X_3) = 2,440; *assurance* (X_4) = 2,149; *emphaty* (X_5) = 1,815; nilai VIF lebih kecil dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independent dalam model regresi.

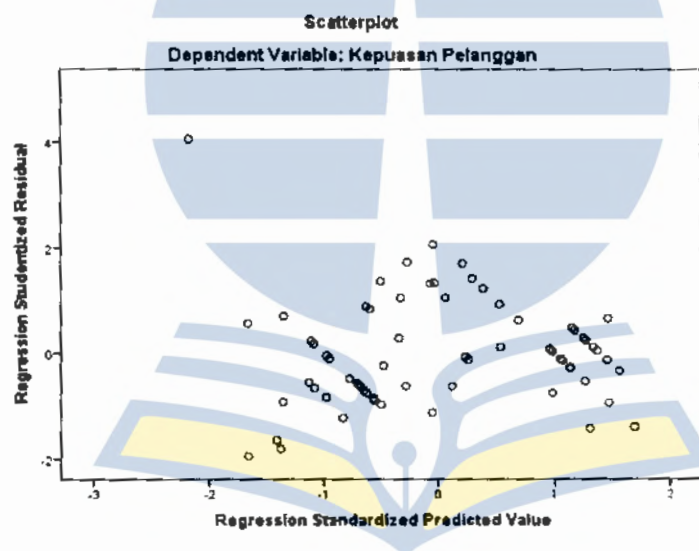
d. Uji heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi dengan cara

melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Dasar analisis :

- 3) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 4) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah adalah angka nol pada sumbu Y, maka tidak ada heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:105).

Berikut hasil uji hetoskedastisitas



Gambar 4.2 Hasil Uji Hetoskedastisitas

Sumber Data : Hasil Perhitungan SPSS, Lampiran 6

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas, karena titik-titik menyebar di atas dan di bawah sumbu Y.

D. Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berguna untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* dengan variabel kepuasan masyarakat. Dari data kuesioner yang telah ditabulasikan dan dilakukan analisis menggunakan regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 24.0 yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + b_5.X_5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan masyarakat

a = Konstanta

b_1, \dots, b_5 = Koefisien regresi

X_1 = Variabel *tangible*

X_2 = Variabel *responsiveness*

X_3 = Variabel *reliability*

X_4 = Variabel *assurance*

X_5 = Variabel *emphaty*

Berikut ini akan dijelaskan pengaruh variabel variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* terhadap variabel kepuasan masyarakat melalui pengujian regresi linier berganda sebagai berikut:

Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat umum melalui penataan ruang tunggu dan sarana fisik lainnya, sehingga masyarakat merasa nyaman berada di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Aliansyah S.Ag., selaku Kasi Bimas Islam Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung yang secara langsung membawahi Kepala KUA se-Kabupaten Tana Tidung. bahwa bangunan yang dimiliki oleh KUA cukup representatif baik ruang tunggu pelayanan, loket pelayanan maupun aula sebagai tempat untuk melaksanakan pernikahan didalam kantor walaupun tidak semua bangunan KUA bersifat permanen. Beliau berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan dari segi fisik, yaitu membenahi ruang tunggu, loket pelayanan dan membenahi ruang kerja.

Berdasarkan pengamatan peneliti bentuk pelayanan fisik yang ada di KUA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung saat ini sudah memadai walau masih belum terlalu lengkap akan tetapi KUA senantiasa berupaya memaksimalkan kondisi, fasilitas, kemampuan, maupun perangkat lainnya sehingga dalam pelayanan dapat menghasilkan suatu bentuk timbal balik secara baik yang dirasakan langsung oleh masyarakat pengguna layanan pada KUA tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa KUA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung ditinjau dari variable *tangible* (bukti fisik) sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan, masyarakat cukup puas dengan kondisi fisik serta pelayanan yang diberikan.

2. Pengaruh Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Artinya bahwa pelayanan yang semakin tanggap yang ada di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan masyarakat akan meningkat, sebaliknya apabila pegawai kurang tanggap terhadap pelayanan KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan masyarakat akan turun.

Analisis deskripsi terhadap ketanggapan pegawai KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, skor yang paling rendah sebesar 3,51 yaitu petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup lancar dalam menjelaskan prosedur pelayanan. Artinya respon pegawai dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan lagi. Skor tertinggi mengenai variabel *responsiveness* adalah sebesar 3,65 yaitu mengenai petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup handal dalam memberikan informasi. Artinya, pegawai cukup berpengalaman dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Secara keseluruhan, untuk variabel *responsiveness* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 3,53 atau mendekati skor 4, artinya responden menilai variabel *responsiveness* yang ada di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung telah memenuhi harapan, dimana pegawai memiliki daya tanggap yang baik dalam melayani masyarakat

Hasil penelitian ini sejalan dengan Tjiptono (2006:70), dimana daya tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan para staf dan pegawai untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya

tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, apabila dalam pelayanan adalah tanggap terhadap permasalahan-permasalahan yang terjadi, maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Menurut Zeithaml, dkk. (dalam Widhyarto, 2008:15) daya tanggap (*responsiveness*) adalah pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap. Tingkat kesediaan atau kepedulian ini akan dilihat sampai sejauh mana pihak KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung berusaha dalam membantu masyarakatnya. Adapun bentuknya bisa dilakukan dengan penyampaian informasi yang jelas, tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan.

Menurut (Rangkuti, 2009:34) Bahwa tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. untuk merumuskan strategi dan program layanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Begitu pula dengan pelayanan yang diterapkan di KUA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung harus memberikan respon pelayanan yang baik bagi pelanggan, terutama dalam menerapkan 5-S (*Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun*) dalam menyambut dan memberikan pelayanan pada pelanggan, serta dibarengi dengan kemampuan administrative yang baik oleh pegawai, sehingga pelanggan akan membawa kesan yang baik bahkan memuaskan saat meninggalkan kantor KUA tersebut, sehingga tanpa disosialisasikanpun masyarakat akan mengetahui kualitas pelayanan baik yang diberikan oleh KUA tersebut, karena pelanggan yang mendapat pelayanan yang baik akan menceritakan kepada orang-orang disekitarnya.

Parasuraman (1985) menyatakan pelayanan yang bermutu dapat tercapai apabila pelayanan tersebut sesuai atau lebih baik dari harapan masyarakat dan sesuai dengan kemajuan zaman, harapan masyarakat dimaksud semakin meningkat. Berkaitan dengan misi KUA pada kantor Kementerian Kabupaten Tana Tidung dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat harus memperhatikan kebutuhan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Terutama dalam berkomunikasi dengan pelanggan dan respons dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Menurut Gilbert dkk, (2004:124) bahwa kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan. Sejalan dengan itu, kualitas pelayanan di KUA pada Kantor Kemenerian Agama Kabupaten Tana Tidung harus menjadi prioritas yang paling utama agar pelanggan yang datang untuk melakukan konsultasi dan lain-lain sesuai dengan kebutuhannya mendapatkan pelayanan yang memuaskan, dan untuk kebutuhan selanjutnya pelanggan tidak akan sungkan untuk datang ke KUA tersebut karena telah mengetahui kualitas pelayanan di KUA tersebut .

Penelitian ini sejalan dengan Grongoos yang dikutip dalam Tjipono (2005:261) yang mengemukakan 6 (enam) kriteria kualitas pelayanan salah satunya adalah *attitudes and behavior* artinya seorang pegawai atau karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus bersikap ramah dan perhatian, sehingga pelanggan merasa bahwa dirinya sangat diperbatikan dan berusaha membantu dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi pelanggan,

dengan demikian pelanggan akan merasa puas dengan apa yang ia dapatkan dari karyawan tersebut. Selain *attitude and behavior* juga *recovery* dimana pelanggan yakin bahwa jika terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diinginkan dalam pelayanan maka karyawan akan segera mengambil tindakan untuk mengatasi permasalahan tersebut dan mencari solusi yang tepat.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Aliansyah S. Ag selaku Kasi Bimas Islam, menjelaskan bahwa petugas pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung sangat sopan kepada masyarakat, bukan hanya saat menerima pujian, bahkan saat menerima masukan, keluhan, kritikan mereka tetap memegang teguh prinsip pelayanan tersebut. Hal ini terbukti dengan memasyarakatnya petugas KUA Kecamatan ditengah-tengah masyarakat.

Selama ini *responsiveness* pegawai terhadap pelayanan publik selalu menjadi perhatian KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dan selalu berusaha meningkatkan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan publik. Pegawai telah diberikan pelatihan terkait dengan pelayanan publik. Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Anton, S.HI selaku Kepala KUA Kecamatan Sesayap pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, peningkatan SDM di lingkungan KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dilakukan dengan cara kontrol internal dan eksternal. Kontrol internal dilakukan terhadap sesama pegawai untuk saling mengingatkan dan menjaga pelayanan di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Untuk kontrol eksternal berupa masukan dari masyarakat melalui kotak saran yang telah disediakan KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.

Daya tanggap (*responsiveness*) diartikan sebagai bentuk respon terhadap segala hal-hal yang berhubungan dengan pelanggan. Respon yang dimaksud adalah sebaik-baiknya cara pegawai dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas layanan yang diterima oleh masyarakat. Peneliti melihat Pegawai KUA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung cukup handal dalam memberikan informasi kepada masyarakat akan tetapi perlu meningkatkan *responsiveness* serta penjelasan yang bijaksana, mendetail, mengarahkan dan membujuk dalam menyikapi segala bentuk prosedur dan mekanisme pelayanan yang berlaku dengan baik. Kegiatan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam sebuah organisasi atau perusahaan tidak sekedar tentang kehandalan, tapi lebih bagaimana cara pegawai dalam menanggapi pelanggan atau masyarakat. Ketika pegawai menanggapi keluhan, saran atau permintaan yang dilayangkan masyarakat, dengan segera dan sebaik-baiknya untuk merespon. Dalam hal ini Pegawai KUA dituntut untuk mengerti keinginan masyarakat dengan sebaik-baiknya, bahkan ketika ada masyarakat yang kurang mengerti dengan prosedur yang diterapkan maka pegawai harus mampu memberikan pengertian sebaik mungkin sehingga masyarakat dapat mengerti dan memaklumi atas segala peraturan atau prosedur yang diterapkan.

3. Pengaruh Kehandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa kehandalan (*reliability*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana

Tidung. Artinya bahwa pelayanan yang semakin handal yang ada di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan masyarakat akan meningkat, sebaliknya apabila pegawai kurang handal terhadap pengguna jasa KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan masyarakat akan turun.

Analisis deskripsi terhadap kehandalan (*reliability*) pegawai KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, skor yang paling rendah sebesar 3,35 yaitu mengenai petugas KUA Kabupaten Tana Tidung menerima dengan baik kritikan yang membangun dari masyarakat. Artinya bahwa masyarakat pada saat tertentu belum dapat menyalurkan saran dan kritik terhadap pelayanan yang diberikan KUA. Skor tertinggi mengenai variabel *reliability* adalah sebesar 3,62 yaitu mengenai petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup sopan dalam menerima keluhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat dinilai sangat sopan. Secara keseluruhan, untuk variabel *reliability* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 3,51 atau mendekati skor 4, artinya responden menilai variabel *reliability* yang ada di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung telah memenuhi harapan, terutama mengenai daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat yang tulus dan ikhlas.

Menurut Parasuraman (1985) pelayanan yang bermutu dapat tercapai apabila pelayanan tersebut sesuai atau lebih baik dari harapan masyarakat dan sesuai dengan kemajuan zaman, harapan masyarakat dimaksud semakin meningkat. Kehandalan Pelayanan yang ada di KUA pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung haruslah menjadi prioritas, disamping

memberikan bahasa yang santun dalam pelayanan, tetapi ketepatan waktu dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat juga harus diutamakan.

Menurut Tjiptono (2004:70), kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang dideskripsikan dalam benaknya. Berkaitan dengan teori tersebut, untuk mempertahankan citra pelayanan yang baik bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan di KUA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, maka pegawai dikantor tersebut harus betul-betul menganut sistem proporsional dan profesional dalam pelayanan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut (Lupiyoadi, 2006:76) kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan bagi pelanggan, karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaingnya. Teori tersebut harus betul-betul difahami oleh pegawai KUA pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dengan pertimbangan bahwa tugas utama KUA adalah memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat yang membutuhkan, tanpa melihat status sosialnya, mengecewakan pelanggan/masyarakat akan memberikan citra buruk bagi KUA bahkan sampai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Karena masyarakat yang kecewa akan menceritakan kekecewaannya kepada orang lain disekitarnya, sehingga citra buruk itu akan menyebar ke masyarakat luas.

Penelitian tersebut sejalan dengan pendapat Saleh (2010:106) bahwa kesopanan dan ramah tamah kepada masyarakat pengguna jasa layanan dengan tidak membedakan status, ekonomi dan sosial serta tinggi rendahnya jabatan masyarakat pengguna, serta melayani dengan sabar dan tidak egois dan bertutur kata sopan, hal itu sangat penting dilakukan demi meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna dan menuju pelayanan prima.

Hal penelitian ini sesuai dengan pendapat Zeithami dan Bitner (2004) yang menyatakan *reliability* merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi kepuasan masyarakat untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Dari hasil wawancara dengan Bapak Aliansyah S. Ag selaku Kasi Bimas Islam, menjelaskan bahwa Keterbatasan jumlah SDM yang ada tidak menyurutkan pelayanan prima kepada masyarakat. Mereka cukup handal dalam menjelaskan prosedur pelayanan dan informasi-informasi lainnya sesuai tugas mereka pada KUA Kecamatan.

Menurut peneliti pegawai KUA dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat harus ditingkatkan lagi, oleh karena itu perlu dilakukan pembenahan terhadap proses administrasi dengan prosedur dan penanggung jawab yang jelas serta perlu kontrol pimpinan agar tugas dan peran administrasi bisa dilakukan secara baik dan benar. Peningkatan kemampuan dalam *reliability* ini bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada pegawai administrasi, dan yang terlibat dalam pemberian pelayanan agar bisa memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

4. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Artinya bahwa adanya jaminan kualitas pelayanan yang baik di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan masyarakat akan meningkat, sebaliknya apabila KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung tidak berkomitmen memberikan jaminan kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin turun.

Analisis deskripsi terhadap jaminan (*assurance*) dari KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, skor yang paling rendah sebesar 3,40 yaitu mengenai petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cakap dalam pelayanan publik. Artinya bahwa masyarakat menilai tingkat pengetahuan pegawai terhadap fungsi KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung ada beberapa hal yang perlu diperdalam. Skor tertinggi mengenai variabel *assurance* adalah sebesar 3,65 yaitu mengenai petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cakap dalam urusan administrasi. Artinya, pelayanan administrasi dalam pengurusan surat nikah dan rujuk dapat dilayani dengan cepat dan baik. Secara keseluruhan, untuk variabel *assurance* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 3,50 atau mendekati skor 4, artinya responden menilai variabel *assurance* yang ada di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung telah memenuhi harapan, hal ini berkaitan dengan

perilaku dan pengetahuan pegawai dalam melayani masyarakat untuk urusan nikah dan rujuk.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Zeithaml, dkk. (2004) keyakinan (*assurance*) adalah jaminan kepada pelanggan mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau resiko keragu-raguan (Widhyarto, 2008:17). Menurut Parasuraman, dkk. (dalam Widhyarto, 2008:17) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, harus memperhatikan jaminan kerahasiaan dan kepastian hukum sebagaimana pendapat Saleh (2010: 106) bahwa apapun hasil pelayanan terhadap masyarakat baik itu berupa surat kepuasan, rekomendasi, akte nikah, duplikat nikah, buku nikah dan lain-lain harus mempunyai legitimasi atau kepastian hukum sebab apabila tidak mempunyai kepastian hukum akan berdampak terhadap kredibilitas instansi atau kantor yang mengeluarkan surat tersebut.

Menurut (Gilbert et al, 2004:124). Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan. Teori Gilbert tersebut sudah sangat sejalan dengan visi KUA di Kabupaten Tana Tidung dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di KUA, baik layanan nikah, maupun layanan administrasi lainnya.

Sedangkan (Rangkuti, 2009:34) tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Untuk merumuskan strategi dan program layanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Sejalan dengan hal tersebut, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima layanan dari KUA pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, maka setiap KUA menyediakan kotak saran didepan ruang tunggu kantor. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan maupun keluhan masyarakat yang telah melakukan transaksi administrative di KUA.

Teori Parasuraman (1985) bahwa pelayanan yang bermutu dapat tercapai apabila pelayanan tersebut sesuai atau lebih baik dari harapan masyarakat dan sesuai dengan kemajuan zaman, harapan masyarakat dimaksud semakin meningkat. Kualitas layanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan harapan dari Visi-Misi setiap KUA pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, yaitu memberikan layanan yang lebih baik dari apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Aliansyah, bahwa petugas KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung cukup handal dalam urusan administrasi dan pelayanan kepada masyarakat, sebagai contoh ketika masyarakat datang untuk melakukan BP4 maka petugas dengan sigap segera melayani dengan baik dan tidak perlu menunggu terlalu lama.

Menurut peneliti secara keseluruhan penilaian terhadap dimensi *assurance* cukup bagus terutama untuk pengetahuan dalam bidang keagamaan dan kemampuan komunikasi. Namun kemampuan administrasi harus lebih ditingkatkan dan diperhatikan, untuk ke depannya perlu diberikan pelatihan agar mampu memberikan jaminan pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat pengguna layanan di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.

5. Pengaruh Empati (*Emphaty*) terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa empati (*emphaty*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pelayanan di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Artinya bahwa adanya rasa empati yang tinggi dari pegawai KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sebaliknya apabila pegawai tidak memberikan empati dengan baik maka masyarakat pengguna layanan di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung akan semakin menurun.

Analisis deskripsi terhadap empati (*emphaty*) pegawai KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, skor yang paling rendah sebesar 3,43 yaitu petugas KUA Kabupaten Tana Tidung mau membantu kesulitan masyarakat. Skor tertinggi mengenai variabel *emphaty* adalah sebesar 3,71 yaitu petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup perhatian dengan keinginan masyarakat. Artinya, pegawai memiliki empati yang baik dalam melayani masyarakat. Secara keseluruhan, untuk variabel *emphaty* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 3,54

atau mendekati skor 4, artinya responden menilai variabel *emphaty* yang dimiliki pegawai KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung telah memenuhi harapan, pegawai memberikan keramahan dan santun dalam pelayanan kepada masyarakat

Kaitannya dengan empati, hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2001:133) yang mana menambahkan bahwa hubungan masyarakat dengan pegawai maupun perusahaan diperkuat ketika masyarakat mendapatkan hasil yang memadai mengenai kualitas layanan perusahaan dan menjadi lemah ketika masyarakat mendapatkan hasil negatif mengenai kualitas layanan.

Teori Parasuraman terkait dimensi *emphaty*/perhatian mengemukakan bahwa memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami dan mengetahui secara spesifik terhadap kebutuhan para pelanggan itu sangat penting dilakukan karena untuk memberikan rasa puas kepada pelanggan, sebagai contoh dalam pemberian penasehatan perkawinan bagi rumah tangga yang bermasalah, maka harus memperhatikan dan mengetahui apa yang sebenarnya penyebab dari keretakan rumah tangga tersebut dengan cara memberikan penasehatan secara terpisah dari pasangan suami istri tersebut, setelah diketahui masing-masing dari pasangan tersebut barulah mereka berdua dipertemukan dan diberikan masukan-masukan maupun solusi.

Begitu juga pendapat yang disampaikan oleh Bapak Aliansyah bahwa ada istilah yang mengatakan bahwa petugas KUA itu melayani masyarakat mulai lahir sampai meninggal dunia, sehingga tidak ada alasan untuk petugas KUA tidak membantu kesulitan-kesulitan yang terjadi dimasyarakat. Dengan demikian variable empati ini sangat berpengaruh sekali terhadap kualitas layanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat umum.

Menurut Tjiptono (2004:70), kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang dideskripsikan dalam benaknya. Pelayan di KUA pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung sangat menitik beratkan pada layanan dari hati ke hati. artinya agar pegawai KUA yang memberikan layanan dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sama-sama merasakan kepuasan setelah melakukan transaksi pelayanan di KUA. Pegawai akan merasakan kepuasan karena telah menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya, masyarakat pun akan merasakan kepuasan tersendiri karena mendapatkan pelayanan yang baik dan urusannya pada KUA selesai sesuai dengan harapannya.

Menurut (Lupiyoadi, 2006:76) kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan bagi pelanggan, karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaingnya. Pada hakekatnya ketika masyarakat merasa kecewa dengan pelayanan pada sebuah kantor KUA, maka masyarakat akan menceritakan kekecewaannya kepada masyarakat lainnya, dan lambat laun akan semakin berkurang masyarakat yang akan melakukan urusan di KUA

tersebut, dan secara otomatis pekerjaan pegawai pada kantor KUA tadi juga akan berkurang dan pegawainya pun akan banyak santai karena pelayanan sedikit. Akan tetapi bukan itu tujuan yang diharapkan oleh KUA pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Karena pada dasarnya, kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan di KUA itu merupakan visi yang sangat diperjuangkan oleh setiap KUA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka setiap pekan diadakan evaluasi kinerja pegawai dan setiap sebulan sekali dilakukan pembahasan tentang isi kotak kritik/saran.

Menurut hemat peneliti secara keseluruhan untuk dimensi *empathy* terlihat bahwa responden menilai sangat bagus. Dalam memberikan pelayanan pegawai KUA cukup empati, dan memberikan perhatian yang tulus kepada pengguna layanan yaitu masyarakat. Pendekatan-pendekatan secara komprehensif dilakukan kepada masyarakat agar masyarakat lebih nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian empati akan menjadi sebuah langkah dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut jurnal Razavi, Safari, Shafie, dan Khoram (2012), menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan harus menjadi tujuan akhir dari semua perusahaan. Dengan adanya bukti empiris mendukung pandangan ini, dengan alasan bahwa kepuasan pelanggan mengurangi proses yang bersifat positif, ditambahkan bahwa hubungan antara kepuasan pelanggan dan atribut layanan telah terbukti sulit untuk diterapkan tetapi dapat ditekan kepada perusahaan bahwa manfaat dari

kualitas pelayanan sangat bergantung kepada kepuasan konsumen (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisd/doc/Bab2/2014-2-01654-HM%20Bab2001.pdf>).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) secara parsial dan bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menjawab hipotesis yang dikemukakan peneliti, dimana : ada pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, terbukti kebenarannya.

Sejalan dengan pendapat Kotler (2005:42) dalam mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan sistem keluhan dan saran serta survey kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan guna perbaikan-perbaikan kepada kantor dan unuk mengetahui apa saja keluhan-keluhan serta pendapat para pelanggan dan sejauh mana kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dengan cara memasang kotak saran di depan kantor dan setiap pelanggan datang untuk mendapatkan pelayanan diberikan lembaran survey agar diisi tanpa memberi identitas yang selanjunya akan ditindak lanjuti oleh para pegawai kantor tersebut, hal ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Suatu kepuasan akan dirasakan oleh pelanggan bila mereka menerima produk atau jasa sekurang-kurangnya sama atau

sesuai dengan yang diharapkan. Dan apabila produk atau jasa berada di bawah harapan masyarakat maka akan terjadi suatu ketidakpuasan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang hubungan ini dapat memungkinkan instansi untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhannya. Dengan demikian instansi dapat meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan, sehingga kepuasan dapat terciptakan kesetiaan kepada instansi yang telah memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Menurut Kolter (2005:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Definisi Kolter tentang kepuasan tersebut sudah sejalan dengan persepsi pegawai KUA pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena rasa empati dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari pegawai KUA, sehingga dapat dipastikan bahwa ketika masyarakat selesai melakukan urusan di KUA pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung akan kembali ke kediamannya dengan membawa kesan yang memuaskan, sehingga citra baik KUA pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan tetap terjaga.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Senada dengan hal tersebut pelayanan di KUA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung senantiasa melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan di KUA layaknya tamu Istimewa, hal ini dilakukan tak lain hanyalah bagaimana supaya masyarakat dapat terpuaskan dengan mendapatkan pelayanan lebih dari apa yang mereka harapkan.

Sejalan dengan itu, dari hasil wawancara dengan Bapak H. Syopyan S. Ag., M.Pd. selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung terkait dengan kualitas layanan yang ada di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, bahwa selama ini selalu mengalami peningkatan pelayanan tiap tahunnya. KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung selalu terbuka untuk menerima saran dan kritik untuk kemajuan kinerja KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.

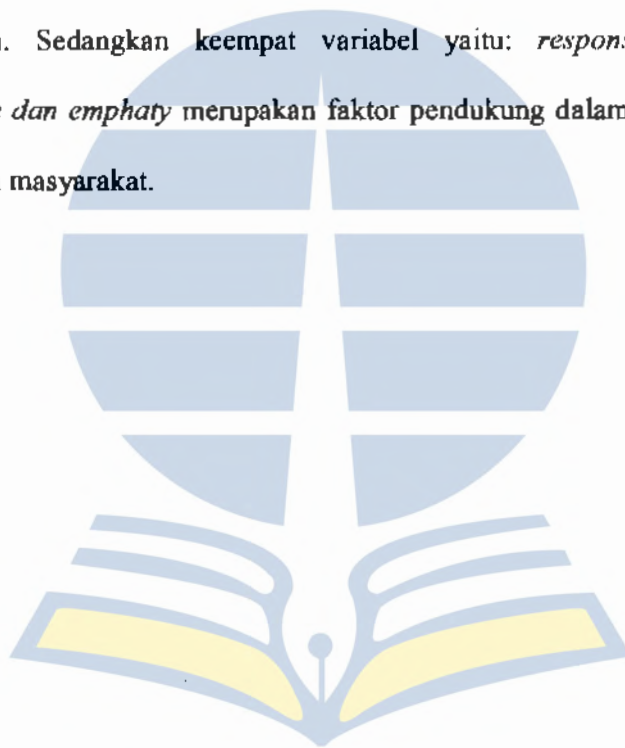
Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Aliansyah S. Ag selaku KasiBimas Islam, bahwa kepuasan masyarakat menjadi prioritas kerja KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung telah berusaha meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kualitas SDM dalam bekerja.

Kualitas layanan dalam sebuah organisasi ataupun sebuah instansi sangat dibutuhkan, karena kualitas tersebut yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, hendaknya membuat program, perencanaan serta pengawasan dalam rangka mencapai tujuannya. Namun demikian, keberhasilan suatu organisasi atau instansi bisa dilihat dari kualitas pelayanan para pegawai dan karyawan dalam memenuhi kepuasan masyarakat atau pelanggan. Disisi lain, sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dan mempunyai peran dalam merealisasikan kesuksesan tujuan organisasi dengan segala etos kerja, kecakapan, ketrampilan, dan daya usaha mereka. Begitu juga kualitas pelayanan yang ada di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dirasa sudah sangat baik dan memenuhi standar pelayanan yang ada, sehingga harapan masyarakat bisa terpenuhi.

Lima variabel yang telah dibahas di atas yaitu variabel *tangible, responsiveness, reliability, assurance* dan *emphati* berdasarkan hasil kuesioner yang telah peneliti sebarakan ke masyarakat pengguna layanan di KUA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung mendapatkan nilai diatas tiga artinya layanan yang diberikan telah dapat memuaskan masyarakat, dimana nilai terendah ada pada variabel *assurance* yaitu dengan rata-rata 3,50 artinya petugas pelayanan KUA cukup cakap dalam melayani pelanggan, namun masyarakat menilai bahwa pengetahuan terbadap fungsi KUA ada beberapa hal yang meski harus diperdalam.

Nilai rata-rata tertinggi adalah variabel *tangible* dengan nilai rata-rata 3,71 artinya responden atau masyarakat menilai bahwa loket pelayanan dan peugas

pelayanan dinilai cukup memadai dalam pelayanan publik. Dari kelima variabel tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan yang ada di KUA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung namun dari kelima variabel tersebut yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas layanan KUA Kabupaten Tana Tidung adalah variabel *tangible*, karena dengan adanya tempat pelayanan yang nyaman dan memadai akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan keempat variabel yaitu: *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* merupakan faktor pendukung dalam mencapai kepuasan pelayanan masyarakat.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Variabel *tangible* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.
2. Variabel *responsiveness* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.
3. Variabel *reliability* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.
4. Variabel *assurance* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.
5. Variabel *emphaty* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.
6. Secara keseluruhan variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan

masyarakat pengguna layanan di KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung

Akan tetapi dari kelima variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas layanan KUA Kabupaten Tana Tidung adalah variabel *tangibel*, karena dengan adanya ruang pelayanan yang baik dan memadai maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Sedangkan keempat variabel yaitu: *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* merupakan faktor pendukung dalam mencapai kepuasan pelayanan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan tersebut di atas serta menyadari bahwa kenyataan tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, maka berikut ini ada beberapa hal yang dapat disarankan yaitu sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan di KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana tidung, yang berkaitan dengan variabel pendukung yaitu variabel *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* maka harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi agar kualitas layanan masyarakat menjadi lebih baik.

b. Secara Praktis

Secara praktis, ada beberapa hal yang dapat disarankan yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, yang berkaitan dengan tangible maka KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dapat memperbaiki sarana dan prasarana fisik yang ada di KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Misalnya, menata ruang tunggu, menata loket administrasi sesuai alur kerja pelayanan KUA dan menyediakan papan informasi yang cukup untuk kepentingan pelayanan publik, serta layanan akad nikah dengan ukuran yang memadai misalnya 4x6 meter dan sebagainya.
- b. Untuk dimensi ketanggapan (*responsiveness*) maka pihak KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung perlu meningkatkan kesigapan pegawai dalam melayani masyarakat. KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung harus melakukan pelayanan publik sesuai dengan jam kerja dan menghindari adanya kekosongan pelayanan yang disebabkan tidak adanya petugas loket administrasi.
- c. Untuk dimensi kehandalan (*reliability*) maka pihak KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung perlu menyediakan kotak saran yang dapat digunakan sebagai media menyalurkan informasi dari masyarakat. Informasi ini akan digunakan KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dalam melakukan perbaikan pelayanan untuk kedepannya
- d. Untuk dimensi jaminan (*assurance*), maka KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung perlu meningkatkan kompetensi pegawainya, sehingga

pelayanan publik berjalan dengan baik dengan meminimalisasi tingkat kesalahan administrasi bagi masyarakat yang hendak mengurus surat-surat nikah atau rujuk.

- e. Untuk dimensi empati (*emphaty*), maka pihak KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung perlu meningkatkan kompetensi sosial pada diri pegawai. Hal ini diharapkan untuk meningkatkan hubungan sosial yang semakin baik antara pegawai dengan masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* maka KUA pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dapat memperbaiki sarana dan prasarana fisik misalnya dengan penataan ulang ruang pelayanan, meningkatkan kesigapan pegawai dalam melayani masyarakat misalnya melakukan pelayanan sesuai jam kerja, menyediakan kotak saran yang dapat digunakan sebagai media menyalurkan informasi dari masyarakat, meningkatkan kompetensi pegawai dengan cara mengadakan bimtek serta senantiasa menerima kritik dan saran demi peningkatan kualitas layanan yang ada di KUA Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, Nawaz, Usman, Shaukat, Ahmed and Igbal. (2010). *Impact of Service Quality on Customers Satisfaction: Empirical evidence from telecom sector of Pakistan*. Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business. Vol. 1, No. 12. Pp. 96-113
- Akfian, Y.A dan Ernawati, N. (2012). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Candi Indah Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q-MAN*. Volume I, No. 3, Mei 2012, hlm 44-56.
- Anber and Shireen (2011). *Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction in Commercial Banks Working in Jordan*. *Journal Middle Eastern Finance and Economics*. ISSN: 1450-2889 Issue 14 (2011). Pp. 60-72
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta
- Gilbert, G.R. et.al. (2004), Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, halaman 18.
- Harianti, dkk. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik di Kantor Radio Republik Indonesia, Malang. *JKMP (ISSN. 2338-445X)*, Vol. 2, No. 1, Maret 2014, hlm. 1-12.
- Kotler, P dan G Amstrong. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, jilid 2, edisi ke-8, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- _____ dan Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Ed12*. Jilid 2. Penerbit PT Indeks : Jakarta
- _____. (2005). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia
- Lamb. (2001). *Pemasaran Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, H.(2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

- Nasution (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- _____. (2010). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., et.al, (1990), *Delivering Quality Service*, The Free Press, Maxwell Macmillan, Canada
- Rangkuti, F. (2009). *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Saleh. (2010). *Materi Pokok Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- _____. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. (2006). *Manajemen Pemasaran 2*. Adityamedia, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- _____. (2005). *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- _____. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yunus, NKY; Ismail, A; Zubrina R.J and Salomawati, I. (2009). *Service Quality Dimensions, Perceive Value And Customer Satisfaction: ABC Relationship Model Testing*. *IBEJ* Vol.2 Issue No.1 (2009). ISSN 1985 – 7918. Pp. 01-18
- Zeithaml, Valerie A and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc.: 3-287.
- _____. 2003. *Service Marketing: Integrated, customer focus across the firm*, The McGraw-Hill Companies. Inc.,
- Diunduh 08 September 2018 ,dari situs World Wide Web
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41843/3/Chapter%20II.pdf>
- Diunduh 08 September 2018 ,dari situs World Wide Web
<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisc/Bab2/2014-2-01654-HM%20Bab2001.pdf>
- Diunduh 08 September 2018 ,dari situs World Wide Web
<https://kuaplayen.wordpress.com/profil/gambaran-umum>

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian Tesis Program Pascasarjana Universitas Terbuka, berkenankan saya yang bernama Puji Rahayu bermaksud untuk menyusun Tesis dengan judul: "PENGARUH KUALITAS LAYANAN NIKAH DAN RUJUK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) PADA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TANA TIDUNG".

Peneliti menyadari sepenuhnya, kehadiran kuesioner ini sedikit banyak akan mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Sdr yang sangat padat. Namun demikian dengan segala kerendahan hati peneliti memohon kiranya Bapak/Ibu/Sdr dapat berpartisipasi dalam pengisian daftar pertanyaan berdasarkan keadaan yang sebenar-benarnya.

Kerahasiaan mengenai identitas, data dan jawaban kuesioner ini akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian.

Akhirnya saya mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr yang telah berkenaan meluangkan waktu untuk mengisi daftar pernyataan ini.

Hormat saya,

Puji Rahayu

Petunjuk :

Berilah jawaban atas pertanyaan yang diajukan dengan menulis huruf kapital atau membubuhkan tanda centang (✓) pada jawaban yang telah disediakan.

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama responden :(boleh dikosongkan)
2. Jenis Kelamin
☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Usia
☐ Kurang dari 25 tahun ☐ Antara 35-44 tahun
☐ Antara 25-34 tahun ☐ Lebih dari 44 tahun
4. Pendidikan Terakhir
☐ SMP ☐ Diploma ☐ S2
☐ SMA/SMK ☐ S1 ☐ S3
5. Pekerjaan
☐ PNS ☐ Wiraswasta
☐ Pegawai swasta ☐ Lainnya.....

II. VARIABEL PENELITIAN

Petunjuk :

- Mulai nomor berikut ini dan seterusnya, anda dapat memilih salah satu alternatif jawaban yang paling anda anggap tepat dalam merespon pertanyaan atau pernyataan yang diberikan.
- Berilah tanda cek (✓) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan kondisi usaha anda.
- Keterangan jawaban

SP	: Sangat Puas	Skor 4
P	: Puas	Skor 3
KP	: Kurang Puas	Skor 2
SKP	: Sangat Kurang Puas	Skor 1

Variabel *Tangibles* (X1)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SP	P	KP	SKP
1	Ruang tunggu pelayanan KUA Kabupaten Tana Tidung cukup nyaman				
2	Loket pelayanan KUA Kabupaten Tana Tidung cukup memadai untuk pelayanan publik				
3	Penampilan petugas pelayanan KUA Kabupaten Tana Tidung cukup rapi				

Variabel *Reliability* (X2)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SP	P	KP	SKP
1	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup handal dalam memberikan informasi				
2	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup lancar dalam menjelaskan prosedur pelayanan				
3	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup taktis dalam menjelaskan informasi				

Variabel *Responsiveness* (X3)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SP	P	KP	SKP
1	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup sopan dalam menerima keluhan masyarakat				
2	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung menerima dengan baik masukan masyarakat				
3	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung menerima dengan baik kritikan yang membangun dari masyarakat				

Variabel Assurance (X4)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SP	P	KP	SKP
1	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cakap dalam urusan administrasi				
2	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cakap dalam pelayanan publik				
3	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung memiliki sikap sosial yang baik				

Variabel Emphaty (X5)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SP	P	KP	SKP
1	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup perhatian dengan keinginan masyarakat				
2	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung mau membantu kesulitan masyarakat				
3	Petugas KUA Kabupaten Tana Tidung cukup ramah dalam bekerja				

Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SP	P	KP	SKP
1	Saya merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan KUA Kabupaten Tana Tidung				
2	Saya merasa senang dan puas dengan fasilitas diberikan KUA Kabupaten Tana Tidung				
3	Saya merasa senang dan puas dengan kepedulian dari pegawai KUA Kabupaten Tana Tidung				
4	Saya merasa senang dan puas dengan kecakapan pelayanan yang diberikan KUA Kabupaten Tana Tidung				
5	Saya merasa senang dan puas bahwa harapan saya terpenuhi setelah menggunakan layanan dari KUA Kabupaten Tana Tidung				

Selesai dan Terima kasih Atas Partisipasi Anda!

LAMPIRAN 3

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	14	20.6	20.6	20.6
	Perempuan	54	79.4	79.4	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 tahun	5	7.4	7.4	7.4
	Antara 25 - 34 tahun	45	66.2	66.2	73.5
	Antara 35 - 44 tahun	16	23.5	23.5	97.1
	Lebih dari 44 tahun	2	2.9	2.9	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/Sederajat	1	1.5	1.5	1.5
	SMA/Sederajat	31	45.6	45.6	47.1
	Diploma (D1-D3)	14	20.6	20.6	67.6
	Sarjana (S1)	22	32.4	32.4	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri Sipil	14	20.6	20.6	20.6
	Pegawai Swasta	25	36.8	36.8	57.4
	Wiraswasta	16	23.5	23.5	80.9
	Ibu Rumah Tangga	13	19.1	19.1	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

LAMPIRAN 4**FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN****Variabel Tangible (X1)****X1_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	2	2.9	2.9	2.9
	Puas	13	19.1	19.1	22.1
	Sangat Puas	53	77.9	77.9	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	2	2.9	2.9	2.9
	Puas	20	29.4	29.4	32.4
	Sangat Puas	46	67.6	67.6	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	3	4.4	4.4	4.4
	Puas	12	17.6	17.6	22.1
	Sangat Puas	53	77.9	77.9	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Variabel Responsiveness (X2)**X2_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	8	11.8	11.8	11.8
	Puas	14	20.6	20.6	32.4
	Sangat Puas	46	67.6	67.6	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Kurang Puas	1	1.5	1.5	1.5
	Puas				
	Kurang Puas	6	8.8	8.8	10.3
	Puas	17	25.0	25.0	35.3
	Sangat Puas	44	64.7	64.7	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	6	8.8	8.8	8.8
	Puas	21	30.9	30.9	39.7
	Sangat Puas	41	60.3	60.3	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Variabel Reliability (X3)**X3_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	7	10.3	10.3	10.3
	Puas	18	23.5	23.5	33.8
	Sangat Puas	45	66.2	66.2	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X3_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	3	4.4	4.4	4.4
	Puas	20	29.4	29.4	33.8
	Sangat Puas	45	66.2	66.2	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X3_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Kurang Puas	1	1.5	1.5	1.5
	Puas	9	13.2	13.2	14.7
	Kurang Puas	23	33.8	33.8	48.5
	Sangat Puas	35	51.5	51.5	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Variabel Assurance (X4)**X4_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	6	8.8	8.8	8.8
	Puas	12	17.6	17.6	26.5
	Sangat Puas	50	73.5	73.5	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X4_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	12	17.6	17.6	17.6

Puas	17	25.0	25.0	42.6
Sangat Puas	39	57.4	57.4	100.0
Total	68	100.0	100.0	

X4_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Kurang Puas	2	2.9	2.9	2.9
	Puas				
	Kurang Puas	5	7.4	7.4	10.3
	Puas	22	32.4	32.4	42.6
	Sangat Puas	39	57.4	57.4	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Variabel Emphaty (X5)**X5_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	3	4.4	4.4	4.4
	Puas	14	20.6	20.6	25.0
	Sangat Puas	51	75.0	75.0	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X5_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Kurang Puas	1	1.5	1.5	1.5
	Puas				
	Kurang Puas	4	5.9	5.9	7.4
	Puas	24	35.3	35.3	42.6
	Sangat Puas	39	57.4	57.4	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X5_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Kurang Puas	1	1.5	1.5	1.5
	Puas				
	Kurang Puas	8	11.8	11.8	13.2
	Puas	20	29.4	29.4	42.6
	Sangat Puas	39	57.4	57.4	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**Y_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	16	23.5	23.5	23.5
	Sangat Puas	52	76.5	76.5	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Y_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	22	32.4	32.4	32.4
	Sangat Puas	46	67.6	67.6	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Y_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	5	7.4	7.4	7.4
	Puas	17	25.0	25.0	32.4
	Sangat Puas	46	67.6	67.6	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Y_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Kurang Puas	1	1.5	1.5	1.5
	Puas	1	1.5	1.5	2.9
	Kurang Puas	15	22.1	22.1	25.0
	Sangat Puas	51	75.0	75.0	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Y_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	2	2.9	2.9	2.9
	Puas	18	26.5	26.5	29.4
	Sangat Puas	48	70.6	70.6	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Reliability X1

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	68	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	68	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	7.36	.777	.525	.511
X1_2	7.49	.701	.550	.468
X1_3	7.40	.840	.369	.711

Reliability X2

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	68	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	68	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_1	7.0441	1.685	.795	.867
X2_2	7.0735	1.621	.801	.863
X2_3	7.0882	1.753	.821	.847

Reliability X3

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	68	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	68	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3_1	6.9706	1.372	.679	.660
X3_2	6.9118	1.694	.594	.761
X3_3	7.1765	1.222	.646	.710

Reliability X4

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	68	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	68	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4_1	6.8382	1.609	.591	.896
X4_2	7.0882	1.485	.610	.667
X4_3	7.0441	1.535	.567	.662

Reliability X5

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	68	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	68	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5_1	6.9118	1.634	.453	.728
X5_2	7.1324	1.251	.562	.598
X5_3	7.1912	1.023	.631	.508

Reliability Y

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	68	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	68	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_1	14.6618	2.705	.458	.729
Y_2	14.7500	2.399	.624	.674
Y_3	14.8235	2.356	.407	.758
Y_4	14.7206	2.324	.501	.714
Y_5	14.7500	2.220	.651	.656

LAMPIRAN 6

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

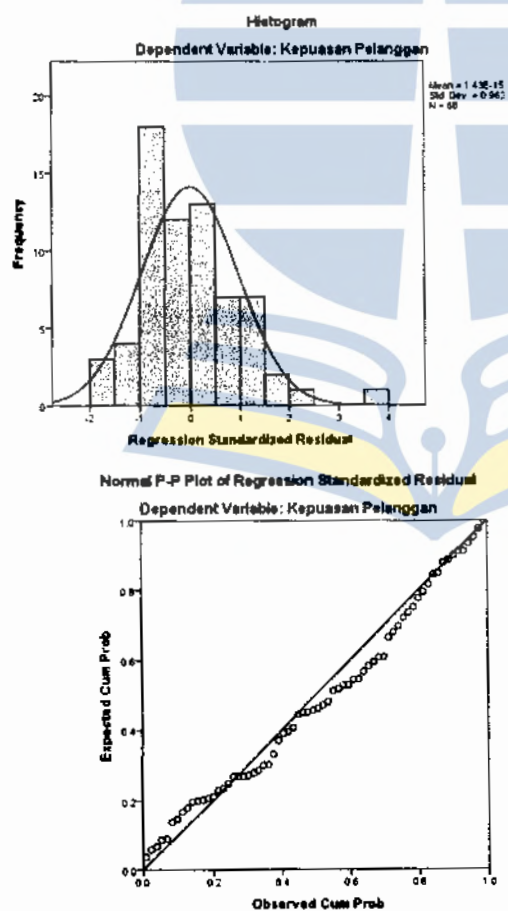
		Unstandardized Residual
N		68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.25076587
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.093
	Negative	-.056
Test Statistic		.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.



Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.887 ^a	.787	.769	.903	1.820

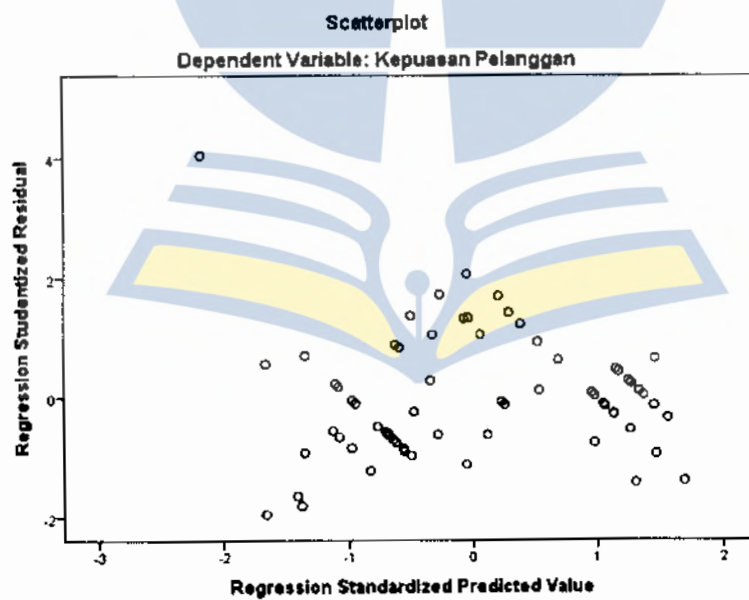
a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Tangible, Reliability, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tangible	.688	1.453
	Responsiveness	.393	2.547
	Reliability	.410	2.440
	Assurance	.465	2.149
	Emphaty	.551	1.815

Uji Heteroskedastisitas



ABSTRAK

PERAN KEPALA DINAS DALAM MELAKUKAN FUNGSI PENGAWASAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS PERTANIAN, PANGAN DAN PERIKANAN KABUPATEN TANA TIDUNG

Jhon Sarwad
jhonsarwad@gmail.com

Program Pascasarjana Universitas Terbuka

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Bagaimana pengawasan kinerja pegawai Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Tana Tidung, (2) Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi pengawasan kinerja pegawai Dinas Pertanian, Pangan dan Kabupaten Tana Tidung.

Bentuk penelitian yang digunakan adalah kualitatif, sedangkan metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Sumber data yang digunakan terdiri dari informan, tempat dan peristiwa, dan dokumen. Teknik sampling yang digunakan teknik bola salju (*Snowball Sampling*). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Untuk mengukur validitas data digunakan triangulasi sumber (data) dan metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pelaksanaan pengawasan di Kantor Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Tana Tidung sebagai berikut: (a) Jenis pengawasan menurut pelaksanaannya yaitu pengawasan melekat, pengawasan fungsional dan pengawasan masyarakat, (b) metode pengawasan yaitu pengawasan langsung dan tidak langsung, (c) Waktu pengawasan dilakukan sebelum kegiatan dan sesudah kegiatan, (d) Sistem pengawasan inspektif atau memeriksa sendiri, (e) Proses pengawasan dengan menentukan kualitas, menilai dan memperbaiki, (f) Adanya tindak lanjut dari pengawasan. (2) Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengawasan pegawai sebagai berikut: (a) Kualitas sumber daya manusia, (b) Kemampuan manajerial, (c) Motivasi yang dilakukan pimpinan terhadap pegawai, (d) Intensitas komunikasi, (e) tindak lanjut dari pengawasan.

Kata kunci: Peran, Fungsi Kepengawasan.